



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU

*Uuden edellä*

# Kitaransoitolla hyvinvointia moniaistisesti

Kokkarinen, Asta

2015 Tikkurila

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Tikkurila

## Kitaransoitolla hyvinvointia moniaistisesti

Asta Kokkarinen  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Marraskuu, 2015

Asta Kokkarinen

**Kitaransoitolla hyvinvointia moniaistisesti**

Vuosi	2015	Sivumäärä	56
-------	------	-----------	----

Unelma oman yrityksen perustamisesta on inspiroinut tekemään tämän opinnäytetyön, jonka tavoitteina oli saada tuotepilotin avulla tietoa palvelun kehittämiseen ja soveltaa luovien toimintojen osaamista käytäntöön. Opinnäytetyö toteutettiin toimintatutkimuksellisella otteella. Tutkimuskysymyksillä etsittiin vastauksia siihen, miten moniaistisuudella tuotetaan hyvinvointia ja mistä tuotteen osasta asiakkaat olivat valmiita maksamaan. Tuotetta testattiin käytännössä kitarapilotin avulla, joka toteutettiin Espoossa Jukeboksi-nimisessä tilassa touko-kesäkuussa 2015. Tiedonkeruumenetelminä käytettiin haastattelua, soiton ja keskustelun äänittämistä, kuvallista palautetta sekä palautelomaketta. Opinnäytetyön teoriaosuus muodostuu toimintatutkimuksellisen työotteen perustelusta, hyvinvoinnin tuottamisesta, moniaistisesta oppimisesta ja liiketoimintaosaamisen teoriasta.

Kitarapilotin oppitunnit toteutettiin moniaistisesti asiakkaiden oppimistyyliä ja soittokokemusta huomioon ottaen. Oppitunteihin kuului kaakaocappuccinon äärellä päivän kuulumisista keskusteleminen. Soitonopetus tapahtui asiakkaiden suosikkilaulujen ja komppilapun avulla. Asiakaspalautteen mukaan soiton ohjaamiseen ja opettamiseen oltiin tyytyväisiä, samoin oppituntien rakenteeseen. Asiakkaat olisivat olleet valmiita maksamaan erityisesti kiireettömästä tunnelmasta ja kahvihetkestä. Loppupohdinnassa esitellään uutta komppilappumallia ja asiakaslähtöistä tuotemallia aiemmin esitettyyn teorialtioon pohjaten ja sosiaalialan tulevaisuudennäkymät huomioon ottaen.

Asiasanat: Toimintatutkimus, kitara, moniaistisuus, oppiminen, palvelutuotanto

Asta Kokkarinen

**Producing wellbeing through multisensory guitar playing**

Year	2015	Pages	56
------	------	-------	----

---

The dream of establishing a company was the inspiration for this Bachelor's thesis. The aim was to examine how to develop a service and how to apply creative methods in praxis through a pilot product. The thesis was carried out using action research methods. The aim was to establish answers to the research problems: how do multisensory methods create wellbeing and which part of the product the clients were ready to pay for. The product was tested in praxis through a guitar pilot project which was carried out in one of the Espoo City Library's premises called Jukeboksi in May and June 2015. The research data was collected through interviews, recorded guitar playing as well as feedback by drawing and a questionnaire. The theoretical part of the thesis is based on the argumentation of action research methods, producing wellbeing, multisensory learning and business know-how.

Guitar lessons were implemented using multisensory learning methods taking the clients' learning styles and guitar playing experience into consideration. Talking about the day's events while enjoying a chocolate cappuccino was part of the lessons. The teaching was implemented through clients' favorite songs and comping chord sheets. According to the clients' feedback they were content with the instruction and teaching as well as the structure of the lessons. The clients would have been ready to pay, especially, for the relaxed atmosphere with a bit of coffee. In the conclusion of the thesis, there is an introduction of the new comping cord sheet and a client-based model of the product based on the presented theory and from the future perspective of social services.

Keywords: Action research, guitar, multisensory learning, producing services

## Sisällys

1	Johdanto .....	7
2	Opinnäytetyön aihe, menetelmät ja tavoitteet .....	8
3	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus .....	11
	3.1 Tutkimusluvut.....	12
	3.2 Tietojenkeruumenetelmät.....	12
	3.3 Tietojen luotettavuus .....	13
4	Hyvinvoinnin tuottaminen sosiaalialalla .....	14
	4.1 Hyvinvointia kitaransoitolla .....	15
5	Mitä moniaistinen oppiminen on? .....	16
	5.1 Moniaistinen oppimistila .....	17
	5.2 Moniaistisuus ja oppimistyyli.....	17
	5.3 Moniaistinen opettaminen käytännössä .....	18
6	Liikeideasta palveluun .....	20
7	Markkinointi .....	22
	7.1 Product - tuote .....	23
	7.2 Price - hinta .....	25
	7.3 Place eli saatavuus.....	26
	7.4 Promotion - markkinointiviestintä .....	27
	7.5 People - henkilökunta .....	28
	7.6 Physical evidence eli fyysinen ympäristö .....	29
	7.7 Process - palveluiden tuotantoprosessi.....	30
	7.8 Benchmarking.....	30
	7.8.1 Guitar Trainer.....	31
	7.8.2 Kitaransoiton yhteismusisointi musiikkioppilaitoksessa .....	32
8	SWOT-analyysi tuotteelle.....	32
	8.1 Vahvuudet (Strengths).....	33
	8.2 Heikkoudet (Weaknesses).....	33
	8.3 Mahdollisuudet (Opportunities).....	34
	8.4 Uhat (Threats) .....	34
9	Pilotin kulku.....	34
	9.1 Alkeisryhmän tunnit .....	35
	9.2 Edistyneen soittajan tunnit.....	37
10	Pilotin tulosten esittely ja arviointi .....	38
	10.1 Asiakaspalaute .....	38
	10.2 Soiton äänittäminen ja haastattelu .....	40
	10.3 Suullinen ja kuvallinen palaute tunneilta.....	41
	10.4 Pilotin tulosten yhteenveto .....	43

11	Pohdinta .....	45
	Lähteet .....	49
	Kuvat .....	51
	Liitteet .....	52

## 1 Johdanto

Unelma oman yrityksen perustamisesta antoi inspiraatiota opinnäytetyöhöni, jonka nimeksi tuli ”Kitaransoitolla hyvinvointia moniaistisesti”. Kiire syö ihmisten hyvinvointia ja kiireen vastapainoksi tarvitaan hyvinvointia lisääviä yrityksiä. Omassa yrityksessäni yhdistyvät luovien toimintojen ja sosiaalityön näkökulmat. Ihmiset kaipaavat, että heidät kohdataan kokonaisvaltaisesti, myös henkinen ja hengellinen hyvinvointi huomioon ottaen. Koska kyseessä on toiminnallinen opinnäytetyö, johon kuuluu asiakkaiden kanssa toteutettu pilotti, tutkimusmenetelmät pohjautuvat toimintatutkimuksen kenttään.

Teoriatietoa sovellettiin kentällä asiakkaiden kanssa tehtävän projektin tai tässä tapauksessa tuotepilotin avulla, joka toteutettiin Espoon keskuksen kirjaston yhteydessä olevassa Jukeboksi-nimisessä tilassa touko-kesäkuussa 2015. Pilotin kolme asiakasta eli informanttia osallistuivat jo huhtikuussa 2015 Jukeboksissa pitämiini kitarapajoihin ja he halusivat vielä jatkaa pilotissa, josta olen heille hyvin kiitollinen. Pilottiasiakkaitteni ja teoriatiedon avulla pyrin saamaan tietoa siitä, miten kitaransoitolla tuotetaan hyvinvointia, miten erilaisten oppimistyylien huomioon ottaminen auttaa kitaransoiton oppimisessa ja miten kyseisestä ideasta tehdään toimiva tuote.

Teoriaosuus jakautuu neljään osioon: ensinnä toimintatutkimuksellisen työotteen perusteluun, toiseksi hyvinvoinnin tuottamiseen, kolmanneksi moniaistisen oppimisen teorian käytännön soveltamiseen ja neljänneksi liiketoimintaosaamiseen ja tuotteistamiseen.

Toimintatutkimuksellisen työotteen valintaa olen perustellut pääasiallisesti kahden teoksen avulla, joista ensimmäinen oli Jorma Kanasen (2014) kirja Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona, josta sain käytännön tietoa toimintatutkimuksen tekemisestä opinnäytetyönä. Toinen teos oli Arja Kuulan (1999) kirja Toimintatutkimus, kenttätöitä ja muutospyrkimyksiä, joka sisälsi aiheen valintaa, käytettävien menetelmien valintaa sekä tutkijan roolin dilemmaa koskevaa pohdintaa.

Kolmannen vuoden sosionomiharjoittelu Aistien-hankkeessa vakuutti minut moniaistisen oppimisen eduista ja aloin jo silloin miettiä, miten voisin opettaa kitaransoittoa moniaistisesti. Laurea-ammattikorkeakoulun omista julkaisuista löytyi hyvää materiaalia moniaistisesta oppimisesta, joten olen käyttänyt työryhmän Rätty - Sivonen - Saarela - Laurikainen (2014) Aistien-menetelmästä kertovaa opasta nimeltä Aistien-menetelmä. Tiina Pusan (2014) toimittamasta Laurean julkaisusta Kohtaamistaide, käsikirja ohjaajalle, löytyi myös hyviä sovelluksia moniaistiseen oppimiseen. Heidi Ahosen (1997) kirjasta Musiikki sanaton löysin hyviä perusteita musiikin terapeuttisuudesta ja musiikista itsehoidon välineenä.

Liiketoimintaosaamista käsittelevän osion tärkeimpiä lähteitä olivat ensinnä Riitta Viitalan ja Eila Jylhän (2010) teos Liiketoimintaosaaminen, menestyvän yritystoiminnan perusta, toisena Saku Tuomisen ja Jussi T. Kosken (2007) luovan ajattelun käsikirja Kuinka ideat syntyvät ja kolmantena Irma Meretniemen ja Hanna Ylösen (2008) Yrityksen perustajan käsikirja.

Teoriaosuuden jälkeen tulee pilotin toteutuksen esittely ja tulosten analysointi. Luvussa yhdeksän esittelen kitarapilotissa käytettyjä moniaistisia menetelmiä sekä käytännön tarpeesta syntynyttä komppilappua, josta soittaminen oli asiakaspalautteen mukaan helpompaa. Tulosten analysoinnissa olen kiinnittänyt huomiota asiakkailta tulleetseen palautteeseen, suulliseen ja kuvalliseen sekä kirjalliseen palautelomakkeeseen, jossa asiakkaat arvioivat oppituntien hyötyä heille itselleen ja oppituntien rahallista arvoa eli mitä he olisivat olleet valmiita maksamaan kyseisestä moniaistisesta kitaratunnista. Asiakaspalautelomake on myös liiteosiossa. Yhden asiakkaan soittoa ja hänen ääneen pohtimistaan sain hänen luvallaan äänittää ja analysoida yhteisestä keskustelusta nousseiden teemojen avulla.

Oppitunteja oli yhteensä viisi, joista kaksi oli kitaransoiton alkeita opetteleville ja kolme jo pidempään soittaneelle asiakkaalle. Loppupohdinnassa on yhteenveto kaikista niistä asioista, joita olen opinnäytetyötä tehdessäni oppinut ja vertaan opittua esitettyyn teorialtietoon. Arvioin myös sitä, miten opinnäytetyöni tavoitteet toteutuivat.

Koska liiketalous ei ole ollut suoraan omaa kompetenssialaani, olen lukenut paljon alan kirjallisuutta oppiakseni lisää. Myös liiketalouden opiskelijoiden kanssa syksyllä 2014 tehty yhteistyö on inspiroinut minua tutustumaan syvemmin liiketalouden kiehtovaan maailmaan. Heidän kanssaan työskentely rohkaisi minua astumaan yrittäjyyden polulle ja tulen hyödyntämään tätä opinnäytetyötä uudessa yrityksessäni.

## 2 Opinnäytetyön aihe, menetelmät ja tavoitteet

Opinnäytetyön aihe sai alkunsa, kun Espoon keskuksen kirjaston työntekijä Marko Heikura pyysi minua opettamaan kitaransoittoa Espoon kirjaston Jukeboksi-nimisessä tilassa huhtikuussa 2015. Ideoimme Markon kanssa kitarapajojen kohderyhmiä ja toivoin mainokseen tulevan ajatuksen ”muksut mukaan”. Näin lapsiperheillä olisi myös matalampi kynnys osallistua kitarapajoihin. Koska Marko Heikura hoiti kitarapajojen markkinoinnin, sain keskittyä itse kitarapajojen toteuttamiseen käytännössä.

Kitarapajoja oli kaksi, alkeisryhmä ja jo pidempää soittaneiden ryhmä. Alkeisryhmään ilmoitautui pääasiassa naisia. Edistyneitten soittajien ryhmässä oli pelkästään miehiä. Opetin kitaransoittoa osallistavan musiikin menetelmillä, joita olen Laurea-ammattikorkeakoulussa opiskellut. Opetus oli ilmaista ja neljä kitarapajoihin osallistunutta aikuista halusi jatkaa opinnäy-



tetyöhön liittyvässä pilotissa, jossa oppitunnit olivat edelleen ilmaisia. Pilottiryhmiä oli kaksi soittokokemuksen mukaan. Edistyneiden soittajien ryhmästä yksi aikuinen jäi pois, mutta päätin silti pitää kahta pilottiryhmää.

Jukeboksi on Espoon kaupungin ensisijaisesti nuorille suunnattu musiikkitala, mutta tilaa voi varata muillekin ikäryhmille ja toiminnoille. Musiikkitalassa on olohuone, keittiö kokkikerholle ja bändihuone, josta löytyy bändisoittimia. Bänditalassa on myös mahdollisuus äänittää musiikkia. Jukeboksen yhteistyökumppaneita ovat muun muassa työväenopisto, InnoOmnia, Metropolia ammattikorkeakoulu, Kulttuuritala osalliseksi-hanke sekä Espoon kirjastojen musiikki- ja nuortenosastot. Jukeboksen olohuoneessa voi kuunnella kirjaston cd-levyjä ladattuna ihan oikeasta Jukeboksista (Jukebox) eli levyautomaatista. (Jukeboksi 2015.)

Jukeboksissa järjestetään muun muassa lavatansseja, lattaritrenejä, erilaisten yhdistysten kokoontumisia, etnisiä ryhmiä, kokkikerhoja ja Old Man's Tambourine Club, jonne voi mennä yhteismusisointia harrastamaan eli jammailemaan muiden soittajien kanssa. (Jukeboksi 2015.)



Kuva 1: Jukeboksen olohuone ja bänditala

Kyseinen opinnäytetyö on toteutettu toimintatutkimuksellisella otteella, jossa teoretieto ja käytännön toiminta niveltäytyvät toisiinsa. Jorma Kanasen kirjasta "Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona - Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä" on keskeisin ja selkein teos, jonka olen löytänyt toimintatutkimuksen toteuttamisesta. Toimintatutkimus eli action research on useiden tutkimusmenetelmien, kuten kvalitatiivisten eli laadullisten ja kvantitatiivisten eli määrällisten menetelmien yhdistelemistä niin, että käsiteltävästä aihees-

ta saadaan esille mahdollisimman syvä ja käytännönläheinen tieto. Saatua tietoa arvioidaan ja sovelletaan yhä uudestaan käytäntöön, jotta saadaan aikaiseksi jonkinlainen pysyvä muutos itse toiminnassa. Kyseessä on siis enemmänkin syklinen eli kehällinen prosessi ja tutkija itse aktiivinen tekijä tutkimusprosessissa. (Kananen 2014, 11, 12.)

Arja Kuula (1999, 207 - 208) puolestaan toteaa, että muutosta ei synny pelkästään kirjoittamalla, vaan tutkijan on mentävä tutkittavaan arkeen ja käytännön elämään kokeilemaan eri vaihtoehtoja yhdessä tutkimukseen osallistujien kanssa. Tämä edellyttää tutkijalta halua ja kykyä aitoon vuorovaikutukseen informanttien eli tutkimukseen osallistujien kanssa, jotta toimintatutkimuksen kriteerit täytyisivät. Pelkkä havainnointi tutkimuskentällä ei ole toimintatutkimusta. Tutkijan oma elämäkokemus yhdistettynä tutkimuskentän kokemukseen muodostaa tutkijan oman kehityspolun tai -tarinan.

Toimintatutkimus sopii mielestäni erittäin hyvin oman tai jonkun ryhmän toiminnan arvioimiseen. Siksi toimintatutkimuksen havainnointi- ja tiedonkeruumenetelmät soveltuvat hyvin tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi. Tiedonkeruumenetelminä on käytetty havainnointia, soiton ja haastattelun äänittämistä, opetustilan ja kuvallisesti tuotetun materiaalin valokuvaamista sekä asiakaspalautelomaketta. Saadun palautteen avulla minulla oli mahdollisuus muuttaa omaa ohjaustani parempaan suuntaan. Teoreettinen otanta on ollut varsin pieni eli kolmelta henkilöltä saatua. Yhden asiakkaan haastattelun olen nauhoittanut, litteroinut ja etsinyt sieltä nousevat teemat. Tutkimustulosten analysoimisessa olen verrannut tuloksia opinnäytetyön tavoitteisiin ja esiteltyyn teoriapohjaan.

Opinnäytetyön tavoitteita on kaksi:

- saada tuotepilotin avulla tietoa asiakkailta palvelun tai tuotteen kehittämiseen
- soveltaa luovien toimintojen ammattiosaamista käytäntöön

Tuotepilotin toteutuskuvaus koostuu tuotepilotin toteutuneesta suunnitelmasta, jossa tarkemmin kuvataan musiikin toiminnallisten menetelmien valitsemisesta asiakaslähtöisesti, soittotuntisuunnitelmaa sekä havainnoinnin ja palautteen keruumenetelmiä. Opinnäytetyön lopusta löytyy soittotunneille osallistuneille tehty tutkimuslupalomake (liite 1).

Olen analysoinut pilottia kahden kysymyksen kautta, joista toinen painottuu omalle kompetenssialueelle eli osallistavan musiikin soveltamiseen ja toinen liiketalouden alueelle. Ensimmäinen tutkimuskysymys muotoutui oppitunteja suunnitellessani: miten moniaistisella oppimisella tuotetaan hyvinvointia? Hyvinvoinnin tuottaminen on mielestäni sosionomin keskeisin tehtävä ja miten kysymyksellä pääsin hyvin tutkittavan aiheen ytimeen. Tutkimuskysymykset saattavat muuttua ja tarkentua myöhemmin tutkimusmateriaalista nousevien aiheiden pohjal-

ta, mikä on toimintatutkimukselle ja laadulliselle tutkimukselle tyypillistä. (Kananen 2014, 44).

Toinen kysymys nousee asiakaslähtöisesti pilotin kyselylomakkeiden kautta: mitä asiakas arvostaa tuotteessa ja mistä hän on valmis maksamaan? Asiakaskeskeisyys on sekä sosiaalityön että liiketoiminnan kannalta tärkeä elementti. Tämä toinen kysymys on selvästi liiketoimintaosaamiseen painottuva tutkimuskysymys. Liiketoimintaosaamisesta kertovassa kirjassaan Riitta Viitala ja Eila Jylhä kuvaavat asiakastarpeiden olevan yritystoiminnan perusta ja asiakaslähtöisyyden muodostuvan tärkeäksi menestystekijäksi yritykselle, mikäli asiakaslähtöisyyttä sovelletaan kaiken läpimenevänä ajatteluna ja toimintana tuotekehittelystä verkostosuhteiden hallintaan (Viitala & Jylhä 2013, 74, 75).

Asiakaskyselyn avulla voidaan saada tietoa itse tuotteen laadusta ja sisällöstä. On myös mielenkiintoista tietää, mistä oman tuotteeni osasta asiakkaat ovat valmiita maksamaan ja miksi. Näin pystyn jälleen saamaan lisätietoa itse tuotteen kehittämisestä parempaan suuntaan. Viitalan ja Jylhän mukaan liiketoiminnassa asiakkaalla tarkoitetaan yksilöä, yritystä tai organisaatiota, joka tuo tuloja yrittäjälle tai yritykselle. Puhutaan tulovirrasta. Tavoitteena on, että yrittäjä tai yritys sopeuttaa toimintaansa niin, että asiakas saa sen hyödyn, jota tarvitsee. Ihmiskeskeinen filosofia on tärkeämpi kuin tuote, sen saatavuus tai myyntipaikka. (Viitala & Jylhä 2013, 74, 75.)

### 3 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Hyvään tutkimuskäytäntöön kuuluu, että tutkimukseen osallistuvilta pyydetään suostumus. Suostumusta edeltää asiaan perehtyminen. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Niin myös tämän opinnäytetyön toiminnallisen osuuden alussa asiakkaille kerrottiin, mistä tutkimuksessa on kysymys ja että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Myös oppituntien kuvaamiseen ja soittamisen äänittämiseen pyysin asiakkailtani luvat (liite 1).

Tutkimustyön tietosuoja koostuu kahdesta tekijästä: anonymiteetistä ja luottamuksellisuudesta. Anonymiteetti tarkoittaa nimettömyyttä eli tutkimukseen osallistuvien nimiä ei saa tutkimuksessa mainita. Tietoja julistettaessa tulee pitää huoli luottamuksellisuudesta eli pitää kiinni asiakkaille esittämästään lupauksesta suojella asiakkaan anonymiteettiä eli nimettömyyttä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Eettinen herkkyytös sosionomin työssä ja tutkimuksen tekemisessä ovat mielestäni kaiken ammatillisen työn perusta. Kirjassaan Eettinen herkkyytös ammatillisessa toiminnassa Juujärvi, Myyry ja Pesso (2011, 44, 45) korostavat herkkyyttä tunnistaa omia arvoja, ammatista nousevaa vastuuta ja ammattimoraalin pohtimista. Oman ammattikunnan odotusten tiedostaminen

johtaa sosiaalistumiseen ja sosiaalistamiseen, mikä tarkoittaa omaan ammattikuntaan samais-  
tumista.

Asiakaslomakkeiden eettisyydestä mainittakoon, että asiakaslomakkeet on täytetty nimettö-  
minä. Koska soittotunneille osallistujia oli vain kolme henkilöä, vain minä tutkijana voin tun-  
nistaa, kuka vastaaja mahdollisesti on. Asiakaskyselylomakkeiden vastaukset on lisäksi tallen-  
nettu tikulle WORD -tiedostoina koodinimikkeillä A1, A2 ja A3 (asiakas 1,2 ja 3).

### 3.1 Tutkimusluvut

Jukeboksiin ei tarvittu hakea Espoon kaupungilta erillistä tutkimuslupaa. Näin ollen tarvitsin  
ainoastaan kitaratunneille osallistujien henkilökohtaiset suostumukset tuotepilottiin osallis-  
tumisesta ja palautteen keräämisestä. Tutkimuslupalomake (liite 1) sisälsi kuvauksen pilotin  
aiheesta ja ajankohdasta sekä suostumukset ryhmä- tai yksilöhaastatteluun, kuvallisen palaut-  
teen ja soittajien kuvaamiseen ja kitaransoiton äänittämiseen. Tuotepilottiin osallistujien oli  
myös mahdollisuus kieltäytyä soittonsa äänittämisestä, kuvallisen palautteen kuvaamisesta  
sekä oppituntien aikana tehdystä videoinnista. Tutkimuslupa on tehty Laurea-ammatti-  
korkeakoulun sosionomikoulutuksen opinnäytetyötä koskevien tutkimuseettisten ohjeiden mu-  
kaisesti.

### 3.2 Tietojenkeruumenetelmät

Olen käyttänyt tiedonkeruumenetelminä oppituntien havainnoinnin tukena soiton äänittämistä,  
opetustilan ja kuvallisesti tuotetun materiaalin valokuvaamista, haastattelun äänittämistä  
sekä asiakaspalautelomaketta, jonka avulla olen pyrkinyt saamaan tietoa itse tuotteesta.  
Saadun palautteen avulla minulla oli mahdollisuus muuttaa omaa ohjaustani parempaan suun-  
taan. Vaikka teoreettinen otanta on ollut vain kolmelta henkilöltä saatua, koen sen antaneen  
tarpeeksi syvää tietoa itse tutkittavasta aiheesta kysymyksineen.

Yhden asiakkaan haastattelun olen nauhoittanut, litteroinut ja etsinyt sieltä nousevat teemat.  
Tutkimustulosten analysoimisessa olen verrannut tuloksia opinnäytetyön tavoitteisiin ja esitel-  
tyyn teoriapohjaan. Soiton äänittämisestä ja haastattelusta nousseiden teemojen avaamiseen  
olen käyttänyt Kanasen kirjassa esiteltyä 5-miksi-kymyksen tekniikkaa, jolla olen päässyt poh-  
timaan tarkemmin asiakkaan onnistumisen kokemuksia itse soittamisessa (ks. Kananen 2014,  
44).

Tärkeimpinä tietojenkeruumenetelminä käytin ryhmä- ja yksilöhaastattelua ohjaamisen arvi-  
oinnissa sekä asiakaspalautelomakkeen täyttämistä. Niiden kautta arvioin toiminnallisten  
osuuksien onnistumista. Samalla sain tietoa myös tuotteistamisen prosesseista eli mistä tuo-

tepaketin osasta kitaraoppilaat olivat valmiita maksamaan: ydintuotteesta eli kitaransoitosta itsestään, osallistavan musiikin menetelmistä, mukavasta tunnelmasta vai jostain muusta.

Yksi osallistujista oli kiinnostunut oppitunnin videoimisesta, koska hänellä oli kannettavassa tietokoneessaan videointimahdollisuus. Näin videosta tuli sekä minulle opettamisen oppimisväline että oppilaalle oman soittamisen oppimisen väline. Videointi toteutettiin anonyymiteettia kunnioittaen niin, että kummankaan soittajan kasvot eivät olleet näkyvissä. Keräsin palautetta oppitunneista myös kuvallisessa muodossa aikakauslehdistä leikattujen ja asiakkaiden piirtämien kuvien kautta.

### 3.3 Tietojen luotettavuus

Tieteellisen tutkimuksen luotettavuus merkitsee sitä, että tutkimustulokset ovat oikeita ja niihin voidaan luottaa. Myös opinnäytetyötä vaaditaan luotettavuutta, joka näkyy siten, että tutkitaan tutkimuskysymysten mukaisia asioita ja valitaan sen mukaiset tutkimusmenetelmät ja mittarit. (Kananen 2014, 125.) Tieteellistä tietoa on osattava perustella ja sen tulee olla objektiivista ja kommunikoitavaa eli julkisesti esitettävää ja kestävää (Ronkainen - Pehkonen-Lindblom - Yläne - Paavilainen 2014, 11, 13).

Toimintatutkimuksen luonteeseen kuitenkin kuuluu, että tutkimustuloksia ei voida yleistää laajaan joukkoon, vaan tutkimus kohdistetaan yksittäiseen tapaukseen ja sitä voidaan soveltaa myös vain siihen tapaukseen (Kananen 2014, 11). Samoin tämän opinnäytetyön asiakastyön tulokset on saatu pilottiin osallistuneen kolmen asiakkaan eli informantin kokemusten kautta. En siis voi yleistää tuloksia suurempaan joukkoon, mutta voin tulevaisuudessa tuotetta markkinoidessani ottaa huomioon pilottiryhmän kokemukset ja myös omat kokemukseni ryhmän ohjaamisesta.

#### 4 Hyvinvoinnin tuottaminen sosiaalialalla

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen julkaisussa Suomalaisten hyvinvointi 2010 hyvinvoinnilla tarkoitetaan hyvää elämänlaatua nuoruudesta vanhuuteen. Tätä hyvää elämänlaatua pyritään toteuttamaan sosiaalipolitiikan avulla niin, että terveys ja toimintakykyinen elämänaika ja elämänlaatu voitaisiin turvata jokaiselle kansalaiselle. Sosiaalihuollolle tämä asettaa vaatimuksen antaa kansalaisille oikea-aikaisia palveluita ja tukitoimia. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2010.)

Hyvinvointi on kuitenkin paljon enemmän kuin pelkkää taloudellista vaurautta. Yhdysvaltalaisen psykologin Abraham Maslow'n (1908 -1970) mukaan ihmiset tavoittelevat itsensä toteuttamista. Hänen mielestään ihmismielen mahdollisuuksia aliarvostettiin ja toisaalta ihmismieli oli vielä laajalti selittämätöntä. Maslow'n tarvehierarkiassa alimpana ovat fysiologiset tarpeet ja ylimpänä itsensä toteuttamisen tarpeet, joiden väliin tulevat vielä alhaalta ylöspäin kolmiossa kuvatut psykologiset, turvallisuuden tunteen, sosiaalisuuden ja arvostamisen tarpeet. (Maslow 1998, 20.)

Alla kuva Maslow'n tarvehierarkiasta Maslow on Management-kirjan kuvasta suomennettuna (Maslow 1998, 20).



Kuva 2: Maslow'n tarvehierarkia

Kun on kyse ihmisten itsensä toteuttamisen tarpeista, Maslow kyseenalaisti organisaatioiden tarvetta kontrolloida ja aliarvioida työntekijöiden kykyä oppia, olla luova, tasapuolinen ja oikeudenmukainen. Hän haastoi organisaatioita kyseenalaistamaan organisaatioiden luomisessa ajattelumallia, jonka mukaan työntekijät luonnostaan karttavat vastuuta ja tekevät vain sen, mitä vaaditaan. Ihmisellä on tarve kuulua johonkin ja saada arvostusta. Itsetunto vahvistuu

me-hengen kokemisesta. Tätä Maslow toivoi ihmisten eri organisaatioissa ja työyhteisöissä tekevän. Hän huomautti myös, että luovuuden ja innovaatioiden eli uusien keksintöjen ympäriltä pitäisi poistaa ajattelutapa, jonka mukaan on ihme, jos joku yleensä luo jotain uutta. Hän ihmetteli, mihin ihmisen kyky luoda uutta on yhtäkkiä kadonnut ja eivätkö kaikki ihmiset ole jollain lailla luovia. (Maslow 1998, 11 - 13.)

Minun tulee tulevana yrittäjänä pohtia sitä, miten tuotan asiakkailleni sellaisia luovan sosiaalialan palveluita asiakkailleni, jotka tukevat asiakkaiden itsensä toteuttamisen tarpeita ja luovuutta. Yksi keino tarpeiden kartoittamisessa on kysyä asiakkailta, miten he haluavat oppia kitaransoittoa, millaisessa ympäristössä, mihin aikaan ja millaisia tavoitteita he ovat itselleen asettaneet. Luovuuteen rohkaiseminen on ehkä tärkein tehtäväni asiakastyössä.

#### 4.1 Hyvinvointia kitaransoitolla

Musiikin hyvää tekevästä ja terapeuttista vaikutuksista on tehty monia tutkimuksia musiikkiterapian kentällä. Musiikki lieventää tutkitusti kipuja, vähentää stressiä ja musiikilla on tehtävä yhteisössä (Ahonen 1997, 62, 118, 119). Tarkastelen seuraavaksi soittamisen ja laulamisen sekä musiikin kuuntelemisen positiivisia vaikutuksia, Musiikin terapeuttisista menetelmistä olen soittotunneilla käyttänyt soittamiseen virittäytymisessä kuvan lisäksi soitettavan kappaleen kuuntelua ja laulamista sekä kehorytmejä pahvilautasia soittamalla eli musiikkiliikuntaa.

Heidi Ahosen mukaan musiikin kieli on sanatonta ja kuitenkin kutsuu vuorovaikutukseen. Musiikin esittämisen ja soittamisen kautta voidaan saada merkittäviä tunnekokemuksia ja assosiaatioita tai assosiaatiosiltoja. Kun ahdistavia kokemuksia tai ilon aiheita voidaan purkaa soitettavaan tai laulettavaan musiikkiin, siitä syntyy kokemus, jota voidaan käsitellä ikään kuin matkan päästä. Musiikin kielellä voidaan ilmaista monia tunteita: hämmennystä, iloa tai jännittyneisyyttä; soitettava musiikki voi kuiskata tai huutaa. Siksi soittaminen ja laulaminen koetaan terapeuttisena ja eheyttävänä, vaikka kyse ei olisi varsinaisesta terapiasta. Musiikin harrastamista voi toteuttaa itsehoidon välineenä, jolloin harrastus tuottaa myönteisiä tunteita ja sitä voidaan käyttää oman persoonallisen kasvun välineenä (Ahonen 1997, 12, 13, 310).

Improvisoidun soittamisen kautta voidaan purkaa aggressioita sosiaalisesti hyväksyttävällä tavalla ilman syyllisyyden tunteita. Musiikin avulla löydetään kysymyksiin vastauksia ja niistä voidaan keskustella. Terapeuttisessa lauluryhmässä laulaminen on silta sosiaaliseen kanssakäymiseen ryhmän sisällä. Laulaminen ja soittamisen yhdistää yhteiseen kokemukseen ja tunteeseen, jota voidaan jälleen yhdessä käsitellä. (Ahonen 1997, 206, 215.) Kuorotoiminnassa musiikin esittäminen, harjoittelu ja tuottaminen vaativat kykyä seurata ohjeita ja ohjausta. Musiikillisten taitojen harjoittelu parantaa sosiaalisia taitoja ja lisää vastuuntuntoa ja itseluottamusta (Ahonen 1997, 217).

Heidi Ahosen mukaan musiikin kuuntelu synnyttää aivoissa mielihyvää tuottavia endorfiineja, jotka tuottavat elimistössä hyvänolon tunteita, lievittävät kipua ja aiheuttavat fyysistä aktivoitumista. Musiikin kuuntelu tuottaa kehon ja mielen tasapainoa, vähentää stressiä. Kuuntelija tai soittaja saa yhteyden tunteisiinsa. Koska kiire vieraannuttaa meidät kehostamme, musiikin kuuntelun avulla saamme jälleen yhteyden kehoamme ja ajatuksiimme. (Ahonen 1997, 310, 311.)

Musiikin kuuntelu voidaan yhdistää myös kuvan tuottamiseen, jolloin sitä kutsutaan musiikki-maalaukseksi tai musiikin mukaan piirtämiseksi. Tällöin musiikin kuuntelu herättää piirtämään tai maalaamaan ja tekemään sisäisistä kokemuksista silmin havaittavaa. (Ahonen, 1997, 199.)

Olen käyttänyt soittotunneillani soitettavan kappaleen hahmottamisessa myös pahvilautasilla kehorytmien soittamista. Kehorytmit ovat rytmejä, joita soitetaan muun muassa käsin kehoa taputtamalla tai jalkoja tömistämällä. Soittoelementtejä ovat käsien taputukset, jalkojen tömistykset ja sormien napsautukset. Heini Huttusen (2013, 2,11) mukaan kehorytmeillä on vaikutusta soitinrytmien oppimiseen. Kehorytmien oppimiseen vaikuttavat oppilaiden musiikilliset taustat ja kehorytmien motoriset haasteet.

Heini Huttusen Pro gradu -tutkielmassa Kehorytmit soitinrytmien oppimisen tukena Huttunen viittaa Orff Schulwerk -lähestymistapaan, jonka mukaan keho tulee ensin herkistää rytmin kokemiselle. Tämän jälkeen voidaan soittaa rytmiä soittimella. (Huttunen 2013, 13.) Lisäksi musiikin ja liikunnan yhdistäminen on kokonaisvaltainen kokemus ja auttaa tutustumaan soittajaan omaan kehoonsa ja lisää kykyä improvisoida (Huttunen 2013, 6).

Olen käyttänyt kitaransoiton tunneilla myös kuvan tuottamista ja kuvasta puhumista, sillä sosionomiopintoihini on kuulunut myös oppitunteja kuvataiteen käytöstä sosiokulttuurisen innostamisen välineenä. Olen käyttänyt kuvataidetta palautteen antamiseen ja oppituntien alussa tekemiseen virittämiseksi, kuten olen itse sitä Laurea-ammattikorkeakoulun luovien menetelmien oppitunneilla oppinut.

## 5 Mitä moniaistinen oppiminen on?

Moniaistisuus eli multisensorisuus on aistikokemus, jossa ihminen havainnoi ympäristöään usean aistin välityksellä samanaikaisesti (Aistien-menetelmä 2014, 42). Moniaistista oppimista on erityisesti kehitetty Aistien-hankkeessa Laurea-ammattikorkeakoulussa Tikkurilan kampuksella useiden yhteistyötahojen kanssa ja moniaistista tilaa on käytetty muun muassa kielen ja monikulttuuristen kohtaamisten oppimisessa. Kun useita aisteja käytetään samanaikaisesti, ne tukevat ja tehostavat oppimista. Kuvat, äänet, tuoksut, maut, kosketus ja liike voivat olla näitä moniaistista oppimista tehostavia elementtejä. (Aistien-menetelmä 2014, 42.)



## 5.1 Moniaistinen oppimistila

Aistien - hanke on tuottanut siirrettäviä moniaistisia elämyksiä tuottavia oppimisympäristöjä eri-ikäisille ja eri kulttuuritaustoista tuleville oppijoille. Moniaistisuutta voidaan käyttää van-  
husten muistelutyössä tai avoimena oppimisympäristönä, jolloin muodollinen ja ei-  
muodollinen oppiminen mahdollistuvat. Avoimet oppimisympäristöt vahvistavat elinikäistä  
oppimista ja mahdollistavat aktiivisena kansalaisena pysymisen. Oppimisympäristöä voidaan  
tutkia fyysisenä, psyykkisenä, sosiaalisena tai teknisenä ympäristönä tai näiden yhdistelmänä.  
(Aistien-menetelmä 2014, 43,45.)

Kun kitaransoiton oppitunti toteutetaan moniaistisesti, siihen ei välttämättä tarvita erikseen  
rakennettavaa moniaistista tilaa. Hyvin pienilläkin elementeillä voidaan saada aikaan rentou-  
tumisen kokemus, jotta oppiminen helpottuu. Moniaistisessa tilassa on kuultavaa, nähtävää,  
tunnusteltavaa, haisteltavaa ja maisteltavaa (Aistien-menetelmä 2014, 13). Oppitunnilla se  
voi olla virittäytymisen yhteydessä tapahtuvaa kahvin tai teen nauttimista ja leppoisaa rupat-  
telua virikekuvien ääressä. Se voi olla tuttu kappale menneisyydestä, toivekappale, jonka op-  
pija haluaa oppia soittamaan. Se voi olla myös sen kokemus siitä, että saa soittaa kitaraa ja  
tuottaa itse ääntä tai ymmärtää sointukulkuja, melodioita ja rytmejä. Se on nuottien tai  
komppilapun hahmottamista ja samalla kuuntelua ja liikettä. Kitaransoitto on fyysistä teke-  
mistä ja varsinkin alussa uuden oppiminen voi olla jopa pelottavaa tai jännittävää.

Kitaratunneilla olemme voineet valita joko Jukeboxin bänditilan tai olohuoneen rennot soh-  
vat isojen ikkunoiden ääressä. Toiset pitävät enemmän luonnonvalosta ja heitä ei häiritse ik-  
kunoiden ohi kulkevat ihmiset, jotka saattavat jäädä katselemaan kitaraopetusta. Toiset ha-  
luavat olla mieluummin bänditilassa, joka on häiriöttömämpi paikka ja jossa on enemmän  
teknisiä tarvikkeita, kuten mikrofoneja ja muuta saatavilla soiton nauhoittamiseen. Nuotit ja  
komppilaput voidaan myös tarvittaessa heijastaa seinälle tai valkokankaalle videoprojektorin  
avulla. Tällöin varsinkin ryhmämuotoisessa opetuksessa voitaisiin keskittyä enemmän siihen,  
että soittaminen mukavaa yhdessä tekemistä, eikä yksilöllinen oppimissuoritus. Toisaalta op-  
pilaat haluavat yleensä jonkin nuotin tai komppilapun kotiharjoituksia varten, joten sellainen  
voidaan antaa heille mukaan oppituntien päätteeksi.

## 5.2 Moniaistisuus ja oppimistyylit

Ihmiset havainnoivat ympäröivää maailmaa aistiensa välityksellä ja siksi on tärkeää tiedostaa  
myös ihmisten erilaiset oppimistyylit, joita ovat visuaalinen eli näköön perustuva, auditiivinen  
eli kuuloon perustuva ja kinesteettinen eli vartalon liikkeisiin perustuvat oppimistyyli (Aistien-  
menetelmä 2014, 47).

Visuaaliselle oppijalle tilan pitää olla ärsyккеetön, kun taas auditiiviselle oppijalle on tärkeää opetuksen kiireetön eteneminen ja tauot. Kinesteettisen oppijan tulisi saada liikkua oppituntin aikana. Maarit Luojus tuo esille myös neljännen oppimistyylin, joka on taktilinen oppija, jolle ominaista on kosketuksen, eleiden ja ilmeiden seuraaminen. Hänelle oppimisilmapiiri on tärkeää. (Luojus 2011, 9.) Mielestäni moniaististen oppituntien kautta jokainen oppija saa mahdollisuuden oppia monipuolisesti, jolloin opettamiseen voidaan yhdistellä liikettä, taukoja, pohdintaa, katseltavaa ja maisteltavaa. Uuden oppiminen kuluttaa koko kehon energiaa, joten eväiden syömiseen tulisi antaa mahdollisuuksia myös oppituntien aikana (Luojus 2011, 9). Luojus haastaa myös minut miettimään, miten voin auttaa asiakaitani itsehävainnoinnissa sekä oppimisen monimuotoisuudessa. Oma todellisuuteni havainnoida ei ole se ainoa oikea. (Luojus 2011, 25.)

Oma oppimistyylini on pääsääntöisesti auditiivis-visuaalinen, mutta kitaransoiton oppimisessa myös kinesteettinen. Kun erilaiset ihmiset tulevat yhteen erilaisine oppimistyylineen, on luovien menetelmien käyttäminen opetuksessa ja ohjaamisessa perusteltua ja jopa hyödyllistä oppimisen kannalta. Kun oppimisilmapiiri on rento ja erilaisuutta salliva, voi uuden asian, kuten kitaransoiton oppiminen olla jopa hauskaa. Joskus oppija itse ilmaisee kitaransoiton ryhmässä olevansa visuaalinen tai auditiivinen tai kinesteettinen oppija, jolloin opetus tai toiminnan ohjaaminen voidaan kohdistaa oppimistyyliä mukaillen.

### 5.3 Moniaistinen opettaminen käytännössä

Moniaistisessa oppimisessa oppimistilalla on merkitystä. Moniaistisen tilan voi rakentaa luokka- tai kokoustilaan, jossa on käytössä myös teknisiä välineitä kuvan ja äänen toistoon. Tila voi olla kiinteä tila tai liikuteltava telta, mutta tilan esteettömyyteen ja saavutettavuuteen tulee kiinnittää huomiota. (Aistien-menetelmä 2014, 14, 20.) Moniaistinen oppiminen sopii hyvin avoimiin oppimisympäristöihin, joissa muodollinen ja ei-muodollinen oppiminen on mahdollista. Avoin oppimisympäristö ei vaadi tietynlaista rakennettua tilaa, vaan ideana on hyödyntää jo käytössä olevia tiloja uudella tavalla. Viihtyisässä oppimisympäristössä vuorovaihtus on luontevaa ja tiedon jakaminen tapahtuu vertaisverkostoitumisen myötä. (Saloniemi 2011, 13, 14.)

Jos oppijan vahvin aisti on näköaisti, fyysisen tilan merkitys on silloin oppimisen kannalta merkittävä. Tällöin oppimistilan tulee olla häiriötön keskittymisen kannalta. Oppimismenetelmien tulee tukea moniaistista oppimista ja oppijan kykyä tiedostaa oma oppimistyykinsä. Opettajan tulee siis löytää parhaat mahdolliset opettamistavat ja tuntea oppijan dominoivin aisti. (Aistien-menetelmä 2014, 46, 47.)

Kitarapilottiin osallistuneista yhdellä henkilöllä oli näkökyvyn kanssa haasteita, joissa kyseinen henkilö itse osasi minua opastaa opetustilanteessa. Tällöin visualisoinnissa puheen merkitys korostui ja havaintomateriaali eli komppilappu tuli asettaa riittävän kauas, jotta sitä pystyi lukemaan. Lisäksi kiinnitin enemmän huomiota myös komppilapussa olevien sointumerkin-  
töjen kokoon. Opetus perustuu usein paljolti visuaalisuuteen, mutta moniaistisen oppimisen ja opettamisen keinot ovat onneksi monet.

Taidelähtöisiä menetelmiä on lehtori Tiina Pusan mukaan sovellettu sosiaali- ja terveysalalla viimeisen vuosikymmenen ajan yhä enemmän (Pusa 2014, 10). Kuvaa voidaan siis soveltaa eri-  
laisten oppituntien alussa toimintaan virittäytymisessä. Rebecca Ahavan ja Saija Vuorion mu-  
kaan onnistunut virittäytyminen ei ole pelkästään hauskaa, vaan ohjaa myös onnistuneeseen  
oppimisen kokemukseen itse taidetyöskentelyssä. Warming up eli virittäytyminen lisää teke-  
miseen heittäytymistä spontaanisti ja lisää työskentelyhalukkuutta. Luovuus suhteessa toisiin  
ryhmänsänsiin ja itse tekemiseen lisääntyy virittäytymisen myötä. Kuulumisten kysymisellä  
on tärkeä osa kiireisen arjen keskellä ja se vaikuttaa myös virittäytymisen onnistumiseen. Ku-  
vat stimuloivat aisteja ja tunteita, ja toimivat näin visuaalisina virittäjinä ja stimuloivat elos-  
sa olemisen tunteita. Soittotunnin alussa virittäytyminen on aina tavoitteellista ja se tulee  
suunnitella etukäteen. Virittäytymisessä on kyse myös vuorovaikutukseen aktivoimisesta.  
(Ahava & Vuorio 2014, 44 - 45.)

Kohtaamistaiteen ohjaajan Reetta Voutilaisen mielestä eri aistien erottelu on usein keinote-  
koista, sillä ihminen hahmottaa ympäröivää maailmaansa monen aistin välityksellä. Hän ko-  
rostaakin enemmänkin ohjaajan kykyä olla läsnä ja levollinen ja hyväksyvä, sillä ohjaaja vaikut-  
taa oppijan aisteihin omalla asennoitumisellaan ja ohjaamisellaan. Käytännössä oppijaa ar-  
vostava ohjaaminen näkyy levollisena hengityksenä, hyväksyvästä katseesta, rauhoittavana pu-  
hetapana ja arvostavana kosketuksensa. Hän korostaa myös fyysisen tilan suunnittelussa ka-  
lusteiden, värien ja sisustuselementtien, valon ja varjojen merkitystä joko taidetyöskentelyä  
edistävänä tai rajoittavana. (Voutilainen 2014, 39.)

Voutilainen korostaa taiteen opetuksessa myös kinesteettisyyttä eli tuntoaistin merkitystä,  
sillä tuntoaisti kehittyy aisteista ensimmäisenä ja sammuu viimeisenä. Kosketuksella on myön-  
teinen merkitys terveyteen. Hän huomauttaa, etteivät suomalaiset koskettele toisiaan paljoa-  
kaan, mutta kaikki kuitenkin nauttivat hyväksyvästä kosketuksesta. Kinesteettisyyttä voidaan  
stimuloida erityisesti oppituntin alussa virittäytymisessä esimerkiksi hengitys- ja rentoutu-  
misharjoitusten kautta tai tutustumiskävelyllä opetustilassa. Tutustumiskävelyn aikana ter-  
vehditään muita ryhmäläisiä kättelemällä tai koskettamalla kevyesti olkapäähän. Myös ten-  
nispallolla hartioiden hieromista voi kokeilla. Kosketuksen tulee vahvistaa turvallisuuden tun-  
netta ja sen tulee olla aina toista arvostavaa. (Voutilainen 2014, 41.)

Olen käyttänyt kitaratunneilla tuntoaistia stimuloivia harjoituksia lähinnä oppitunnin lopetuksessa. Tällöin olemme oppilaiden kanssa tehneet ”hieromajonon”, jossa olemme taputelleet, naputelleet, pyyhkineet ja kevyesti hieroneet edessä seisovan selkää. Myös pahvilautasilla kehorytmien tekeminen on ollut tuntoaisti stimuloiva. Joskus aloittelevilla kitaristeilla on vaikea hahmottaa sormien paikkaa kielillä, joten olen pyytänyt lupaa koskettaa soittajan sormia ja asettaa ne pyöreästi oikeisiin kohtiin kielille. Samalla olen tarkistanut soittajan olkapään asennon pyytämällä häntä heiluttamaan vasenta olkapäätänsä, kunnes asento on rento. Näin soitettava sointu soi mahdollisimman hyvin.

Kahden aistikanavan kautta tapahtuva oppiminen on siis voimakkaampaa kuin vain yhden aistin kautta tuleva. Oppimistulokset paranevat sitä enemmän mitä useampi aisti on käytössä:

- kuulon kautta opitusta muistiin jää 20 %
- Näön kautta opitusta muistiin jää 30 %
- yhdessä kuulon ja näön kautta opitusta muistiin jää 50 %
- jos saa lisäksi puhua, muistiin jää opitusta 70 %
- jos saa lisäksi tehdä itse, muistiin jää opitusta 90 %

(Luojus 2011, 9)

Kitaransoiton oppiminen on jo itsessään moniaistista, koska siinä ovat yhtä aikaa läsnä kuulo-, näkö- ja liikeaistit. Oppimistyylien ja oppimistilan yhteen sovittaminen on tärkeää opetusmenetelmiä valittaessa. Opettajalla sanotaan olevan tärkein rooli oppimisympäristön luomisessa oppimista tukevaksi (Aistien-menetelmä 2013, 46).

## 6 Liikeideasta palveluun

Yritysidea on yrityksen toiminnan pohjana ja sen jalostetumpi muoto on liikeidea, joka on yrityksen toiminnalle ja kannattavuudelle elintärkeää (Meretniemi & Ylönen 2008, 19). Liike-toimintasuunnitelman avulla voidaan tehdä strategia yrityksen tulevaisuutta koskien. Suunnitelmien tarkoitus on selkeyttää ideaa ja testata, miten se toimii käytännössä (Viitala & Jylhä 2010, 50). Liikeidean kautta kuvataan mitä tuotteita tai millaisia palveluita yritys tuottaa, kenelle tuotteet tai palvelut myydään ja miten tuote ja palvelu tuotetaan (Meretniemi & Ylönen 2008, 19). LähiTapiolan apulaisjohtaja Tiina Metsävuori on kiteyttänyt palvelun tuotteistamisen seuraavasti:

”Tuotteistaminen on tuote- ja palvelukokonaisuuksien selkiyttämistä asiakkaan tarpeita ja odotuksia palveleviksi kokonaisuuksiksi sekä käyttötarkoituksen kirkastamista.” (Palvelujen tuotteistamisen käsikirja 2015.)

Ideoiden syntyminen vaatii ajan antamista omalle luovuudelleen. Saku Tuomisen ja Jussi T. Kosken mukaan jotain hienoa ja aidosti merkittävää saattaa olla vielä keksimättä, joten luovuutta ja luovaa ajattelua on mahdollista oppia. Uudet ideat ovat syntyneet usein arkipäivän keksinnöistä tehdä joku asia järkevämmiin tai eri tavalla ja jokaisella on mahdollisuus kehittää ajatteluaan luovemmaksi, jos haluaa. Luovuutta on yksinkertaisesti se, että tehdään jotain uudella tavalla. (Tuominen & Koski 2007, 14,15, 23, 27.) Hyvien ideoiden syntyminen vaatii aikaa ja kurinalaista työn tekemistä omalla osaamisalueellaan. Luovat ratkaisut vaativat myös aikaa. Sama pätee yritysalaan, jossa osaamisoppea kehittyy vuosien ajan. Asiakkaalle se näyttäytyy helppona prosessina mutta takana saattaa olla monien vuosien ponnistelu ja ajattelutyö. (Tuominen & Koski 2007, 153, 154.)

Keksintö ja innovaatio sana eivät ole toistensa synonyymeja, vaikka niin saatetaan luulla. Innovaatio on toteutettu keksintö, joka on myös tuottava. On paljon ideoita, joita ei ole vielä toteutettu, mutta niitä ei voi kutsua innovaatioiksi. Innovaation tuottavuus punnitaan joko rahana tai ihmisille koituneena sosiaalisena hyvinvointia. Tuotavuus näkyy myös tehokkuutena: mitä tehokkaampi innovaatio on edelliseen tuotantomalliin tai toimintatapaan verrattuna, sen tuottavampi sen tulisi olla. Innovaatio voi siis olla toteutunut tekninen keksintö, uusi palvelu tai yritysstrategia. (Tautila & Suomala 2012, 10, 12.) Hyvästä ideasta voi syntyä kilpailukykyinen konsepti eli tuote, mutta luovaan ajatteluun kuulu sinnikkyys paneutua samaan asiaan yhä uudestaan. Esimerkiksi sähkölampun keksijä Thomas Edisonin piti kehittää 200 toimimatonta sähkölamppuprototyyppiä ennen kuin hän lopulta onnistui kehittämään toimivan sähkölampun. Näyttää siltä, että luovat ihmiset eivät luovuta, ennen kuin ratkaisu ongelmaan on löytynyt. Sitkeys keksiä uutta ja olla luova edellyttävät intohimoa ja innostusta omaan työalaansa. (Tuominen & Koski 2007, 5, 42,43.)

Innovaation eli uuden laajasti käyttöön otetun keksinnön, brändin, jakelukanavan, toimintamallin tai järjestelmän syntymiseen tarvitaan paljon työtä - yrittämistä ja erehtymistä. Innovaatiot luovat arvoja. Innovaatioiden syntyminen liitetään usein tuotteiden ja palveluiden syntymiseen, mutta kyseessä voi olla uusi markkinointikeino, tuotteen muotoilu tai prosessimuutos. Tuote- ja palveluinnovaatioissa nykyisiä tuotteita ja palveluja parannetaan tai lanseerataan uusia. Jäätelöauto, salmiakkisuklaa, verkkopankkipalvelut ovat esimerkkejä merkittävistä innovaatioista. (Solatie & Mäkeläinen 2009, 28. 30.)

Konseptoinnissa eli tuotteistamisessa on kaksi tasoa, joista toinen on ulkoinen, asiakkaille näkyvien elementtien kuvaaminen ja toinen on sisäinen, palvelutuotannon kuvaaminen asiakaslähtöisesti. Sisäisessä palvelun tuottamisessa palveluprosesseja, toimintatapoja ja vastuita kuvataan tarkemmin. Kun tavoitteet ovat selvillä, on helpompi tehdä tuotteistamista. (Palvelujen tuotteistamisen käsikirja 2015 a.) Tuotteistamisen kautta palveluista saadaan tasalautuisia ja toistettavia, mikä auttaa palvelun markkinoinnissa ja myynnissä. Riskeiksi tuotteis-

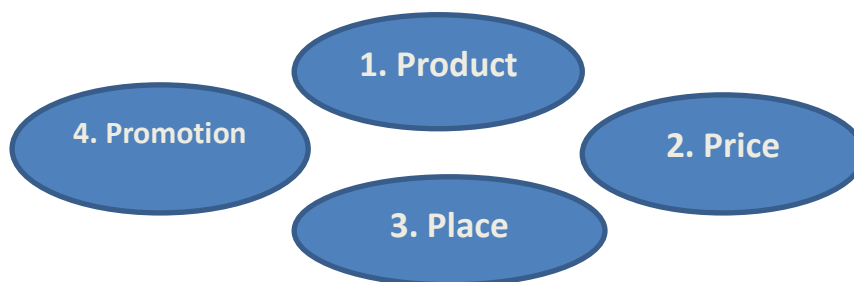
tamista tehtäessä saattavat muodostua asiakasnäkökulman unohtuminen, negatiivinen käsitys tuotteistamisesta ja henkilöstön motivaation hiipuminen jäykkien toimintatapojen myötä. Innovointi saattaa tällöin kangistua kaavoihinsa ja tuotteesta tulee ylituotteistettu ja liian yksinkertainen. (Palvelujen tuotteistamisen käsikirja 2015 b.)

Sipilä puolestaan korostaa elämäntyyliyrittäjän kykyä parantaa palveluiden tai tavaroiden laatua ja hintasuhteita tuotteistamisen kautta. Sen myötä asiakassuhteet tulevat myös oikeudenmukaisemmiksi. (Sipilä 2006, 170.) Laadusta puolestaan ollaan valmiita maksamaan, erityisesti brändistä eli merkkituotteesta. Brändi-käsite itsessään on jo yli 200 vuotta vanha, teollisen vallankumouksen mukanaan tuoma kaupallinen termi. Brändiä luotaessa pyritään vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin. Tuotemerkistä tulee brändi, kun asiakkaat haluavat ostaa sitä sen arvon vuoksi. Sen myötä asiakas kokee samaistuvansa itse brändiin. (Viitala & Jylhä 2010, 127.)

## 7 Markkinointi

Puhuttaessa markkinoinnista tai markkinoista on syytä erottaa kaksi käsitettä, joista toinen tarkoittaa maantieteellistä markkina-aluetta ja toinen tarkoittaa markkinoinnin kohteena olevia ihmisiä (Viitala & Jylhä 2010, 111,112). Yrityksen perustajan käsikirjassa puolestaan markkinoinnilla tarkoitetaan yrityksen toimenpiteitä saavuttaa jo olemassa olevia tai tulevia asiakkaita. Kun markkinointi on kohdennettu oikein, asiakkaat löytävät palvelut tai tuotteet ja yritys saa tuloja sen kautta. (Meretniemi & Ylönen 2008, 114.)

Markkinointimix (marketing mix) on markkinoinnin työkalu, joista on tehty useita versioita. Ensimmäisen markkinointimallin kehitti amerikkalainen markkinoinnin professori Jerome E. McCarthy jo vuonna 1954. Sitä kutsutaan nimellä neljän P:n malli ja se muodostuu sanoista product (tuote), price (hinta), place (saatavuus) ja promotion (markkinointiviestintä). Näitä neljää tekijää tutkimalla yritys voi tarkastella kilpailukykyään markkinoilla (Viitala & Jylhä 2010, 118.)



Kuva 3: 4 P-malli

Vuonna 1981 Bernard H. Booms ja Mary J. Bitner kehittivät 4 P-mallin pohjalta palveluihin paremmin sopivan 7 P:n mallin, johon edellisten lisäksi lisättiin people (ihmiset), physical environment (fyysinen ympäristö) ja process (tuotantoprosessit). Alla kuva 7 P-mallista, jonka pohjalta tarkastelen markkinoinnin keinoja tässä opinnäytetyössä. Koska oma tuote on enemminkin aineeton, arvoa tuova tuote eli palvelu, on perusteltua valita 7 P-malli sen laajuuden ja monipuolisuuden vuoksi.

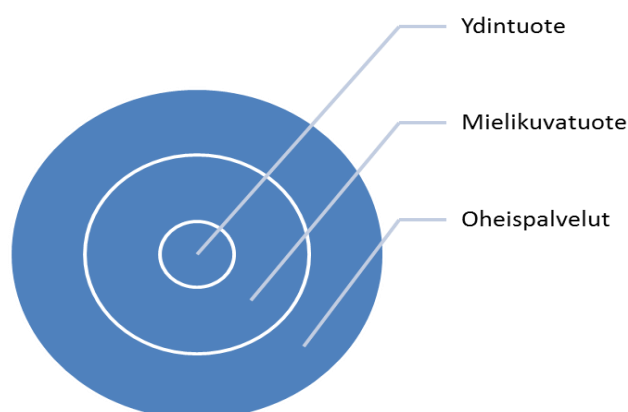


Kuva 4: 7P-malli

Luvun 7 lopussa esittelen myös toisen markkinoinnin työkalun joka on benchmarking eli esikuvilta oppimisen. Siinä näkyvät 4 P- ja 7 P-mallien analyysi yksinkertaisuudessaan oman yrityksen tuotteen vertaamisessa toisen yrityksen vastaavan tuotteeseen.

## 7.1 Product - tuote

Tässä opinnäytetyössä esitellään niin sanottua 3-kerroksista ja 5-kerroksista tuotetta. Tuotteen kerroksellisuus liittyy markkinointiin. Kolmikerroksisuus muodostuu ydintuotteesta, mielikuvatuotteesta ja oheispalveluista (kuva 5). Asiakkaan on siis saatava jotain hyötyä tuotteesta. Tuotteen erottuminen muista vastaavista tuotteista on tärkeää ja se ohjaa ostopäätöksen tekoa. Tuotetta voidaan markkinoida oheistuotteidensa tai mielikuvien välityksellä. Tuotteistamisen avulla saadaan tuoteidea markkinoitavaan muotoon. Kaikki tavarat ja palvelut ovat kulutus- tai tuotantohyödykkeitä, jotka voidaan vielä jakaa erikseen aineettomiin tai aineellisiin hyödykkeisiin. Aineellisia hyödykkeitä ovat kaikki myytävät tavarat ja aineettomia hyödykkeitä ovat henkilökohtaiset tai kestokulutuspalvelut (Lahtinen & Isoviita 2007, 76 - 77.)



Kuva 5: Kolmikerroksinen tuote

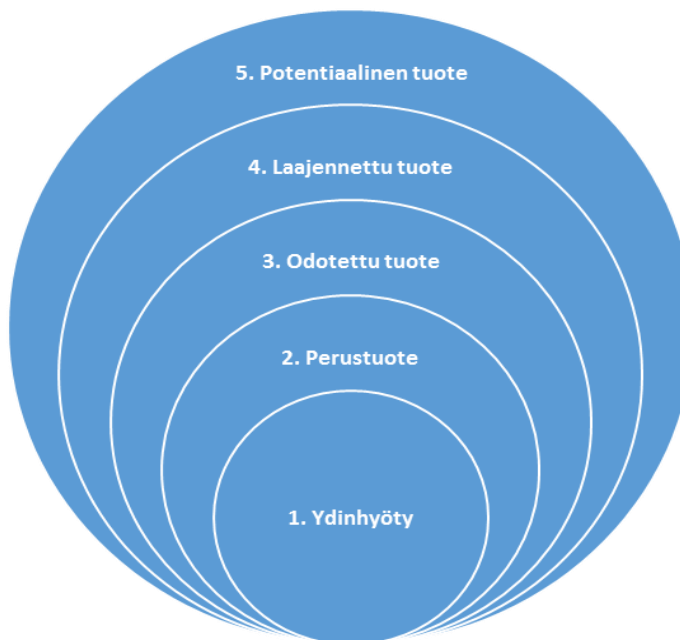
On tärkeä huomata, että asiakas on yksilö, ei osa jotain ihmismassaa. Siksi tunne ratkaisee ostopäätöksiä tehtäessä ja elämyksillä on suuri merkitys. Vain asiakas itse voi määrittää sen arvon ja hyödyn, jota hän voi tuotteesta tai palvelusta saada. Siksi on tärkeää tuntea omat asiakkaansa hyvin, jotta osaa kohdentaa ja markkinoida tuotetta tai palvelua oikein. (Viitala & Jylhä 2010, 83.)

Tuotteen voi tehdä myös viisitasoiseksi, jolloin kehän sisimpänä on tuotteen tai palvelun ydinhyöty, toisena perustuote, kolmantena odotettu tuote, neljäntenä laajennettu tuote ja viidentenä uloimpana kehänä potentiaalinen tuote. Ydinhyöty tai -tuote kuvaa asiakkaan konkreettista tarvetta ostaa tietty tuote. Perustuotteella tarkoitetaan ostetun kohteen muuttamista käytöksi. Asiakkaan odotuksia tarkastellaan odotetun tuotteen kohdalla ja tuotteen laajentamiseen tarvitaan tietoa asiakkaan arvoista ja kulutustottumuksista (Viitala & Jylhä 2010, 118.)

Valitsen viisitasoisen tuotteen omaan palveluuni paremmin sopivaksi markkinointityökaluksi kuin kolmitasoisen, koska sen tuoma ajattelumalli kuvastaa mielestäni paremmin ostajan ajattelua. Ydinhyötyä miettiessään, palvelun myyjän on samaistuttava asiakkaaseen ja mietittävä, mitä asiakas hyötyy tai saa tuotteesta. Miksi asiakas haluaa ostaa tuotteen: haluaako hän samaistua esikuviin, haluaako hän kokeilla jotain uutta, jota ei vielä osaa vai jotain aivan muuta? Perustuote haastaa kysymään, miten toteutan tuotteen tai palvelun osaset. Entä millaisia ominaisuuksia tuotteessa on; mitä asiakas odottaa saavansa ostaessaan tuotetta (odotettu tuote)? Voisinko yllättää asiakkaan jollain tuotteeseen liittyvällä lisäpalvelulla tai tuotteella (laajennettu tuote)? Entä millä hinnalla ja miten saan uusia asiakkaita ostamaan tuotetta tai palvelua yhä uudestaan jonkin muun mahdollisen seikan avulla (potentiaalinen tuote)? Saako asiakas tuotteesta tai palvelusta kaiken sen lisähyödyn, jota hän tarvitsee ja josta



hän on valmis maksamaan myös enemmän? Tuleeko tuotteen laajennetuista ominaisuuksista odotettu tuotteen osa, jota asiakkaat odottavat saavansa ja myös konkreettisesti saavat?



Kuva 6: Viisikerroksinen tuote

Omassa yrityksessäni ydinhyötynä asiakkaalle on se, mitä hän haluaa konkreettisesti oppia eli soinnut, rytmit tai soolot. perustuotteen muodostaa se, miten tuon ydinhyödyn käytäntöön eli soitonopetuksen tekniset välineet (komppilaput, Ipadit, opetusvideot). Asiakkaat odottavat saavansa kitaransoitonopetusta ja laajennetussa tuotteessa on mukana oppitunnin kulkuun kuuluva kahvihetki. potentiaalisena tuotteena vois olla oppitunneilla äänitetty soittovideo tai kannustimena toimiva hyvinvointia lisäävä tuote, esimerkiksi elokuvalippu tai lahjakortti (kuva 13).

## 7.2 Price - hinta

Ostopäätöstä tehdessään asiakkaat arvioivat, kuinka paljon he ovat valmiita maksamaan kyseisestä tuotteesta tai palvelusta. Myös määrä tai ostokerrat ratkaisevat. Yritys on kannattava, kun saadaan aikaiseksi tarpeeksi riittävää volyymiä eli myyntimäärää. Lisäksi budjetin ja kannattavuuslaskelmien tekeminen on tärkeää, jotta voidaan kirjata ylös kaikki liiketoiminnan tekemiseen käytetyt kulut. Kun yrityksen maksuvalmius on hyvä, laskut maksetaan ajallaan ja yritys voi hyvin. Liiallista velkaantumista kannattaa välttää yrityksen vakavaraisuuden turvaamiseksi. Oman pääoman kerryttämien lisää vakavaraisuutta ja selviytymistä taloudellisesti tappiollisten aikojen yli. (Meretniemi & Ylönen 2008, 26, 70 - 71.)

Mutta mikä on sopiva hinta tuotteelle tai palvelulle? Kilpailu vaikuttaa hintoihin ja nykyiselle kulutuskulttuurille ominaista on tuotteiden halpuus. Toisaalta moni kuluttaja haluaisi mieluiten ostaa määrällisesti vähän ja laadukkaita tuotteita. Hinnoitteluun vaikuttavat sekä ulkoiset että sisäiset tekijät. Ulkoisia tekijöitä ovat kysyntä- ja kilpailutilanne ja sisäisiä tekijöitä ovat puolestaan tuotanto- ja markkinointikustannukset. Tuotteelle tai palvelulle tehtävä hintapäätös muodostuu perushinnasta, hintamuutoksista ja asiakkaille annetuista maksuajoista. Hinnoitteluun liittyvä maksuehto määrää sen, annetaanko asiakkaille alennusta tai maksuaikaa. Yrittäjä voi myös päättää, että maksuaikaa ja alennuksia ei anneta. Alennusten hyöty on myynnin lisääminen tai varaston pienentäminen. Palvelualoilla alennuksella tarkoitetaan asiakkaille annettuja tarjouksia tai pakettialennuksia. Myös kanta-asiakkaat saattavat saada tuotteita edullisemmin kuin muut. (Viitala & Jylhä 2010, 119 - 121.)

Omassa yrityksessäni olen hinnoitellut tuotteeni asiakkaiden tuloluokkien mukaan. Pienituloisille hinnat ovat pienemmät kuin kokopäivätyössä käyville. Näin esimerkiksi opiskelijat, työttömät ja eläkeläiset maksavat soittotunneista 10 euroa tunnilta, kun taas kokopäivätyössä käyville hinta on 20 euroa tunnilta. Samoin on yksityistuntien kohdalla. Näihin hintoihin ei kuulu vielä arvonlisävero, koska vuoden 2015 liikevaihto jää reilusti alle 7 500 euron.

### 7.3 Place eli saatavuus

Tuotteen saatavuuteen vaikuttaa se, kuinka helposti yrittäjä on tavoitettavissa ja miten asiakkaan asiointi- ja ostokanavat on suunniteltu käyttäjäystävällisiksi. Kiireisille ihmisille ostopäätöstä tehtäessä mukavuus on keskeinen seikka. Tuotteen tulee olla helposti löydettävissä ja saatavissa. Jakelukanavina voivat toimia internet, lehti-ilmoitukset, TV, sosiaalinen media, suoraan valmistajalta ostaminen tai sähköinen kauppapaikka eli verkkokauppa. Saatavuus liittyy myös markkinointiin. Palveluyritysten tulee huomioida toimipaikan sijainti, pysäköinti-mahdollisuudet, kulkuyhteydet, aukioloajat, tuotteiden sijoittelu ja myynti-ilmapiiri. (Viitala & Jylhä 2010, 124, 125.)

Asiakkaiden odotukset palveluihin, tuotevalikoimaan ja hintatasoon riippuvat siitä, minkä alan yritys on kyseessä. Yrittäjän on arvioitava, millainen toimintatapa sopii hänen tarjoamiinsa tuotteisiin tai palveluihin ja suunnitelluille markkinoille. (Meretniemi & Ylönen 2008, 28.)

Oman yritykseni saatavuus on vielä sosiaalisen median eli Facebookin ja jo syntyneiden asiakassuhteiden varassa. toisaalta olen saanut uusia asiakkaita juuri vanhojen asiakkaiden kautta. Kalliisiin jakelukanaviin ei tässä vaiheessa ole vielä varaa ja yrityksen omien internetsivujen ylläpitäminen vaatii myös taloudellisia investointeja. Minuun saa kuitenkin hyvin yhteyttä

puhelimitse ja sähköpostitse, koska uudessa puhelimessani on internetyhteys. Yhteystietoni löytyvät sosiaalisesta mediasta yritykseni Facebook-sivuilta Tmi Gospel Lady.

#### 7.4 Promotion - markkinointiviestintä

Käsitteellä markkinointi tarkoitetaan kysynnän luomista ja tyydyttämistä kohdemarkkinoilla (Viitala - Jylhä 2010, 113). Markkinointiajattelu puolestaan koostuu markkinoiden ja asiakkaiden tuntemisesta. Kohderyhmät ja asiakaskunta kannattaa valita oikein ja sen lisäksi yrittäjän tulee tuntea markkinoilla tarvittavat tuotteet. Markkinointi- ja myyntitavoitteet kulkevat käsi kädessä ja asiakkaat on myös saatava käyttämään oikeita tuotteita ja palveluja tehokkaasti. Pitkäaikaisista asiakkaista tulee osa markkinointiviestintää, sillä he suosittelevat yrityksen tuotteita myös muille. Markkinoinnin tärkeimpänä tehtävänä on piilevien ja kehittyvien tarpeiden tunnistaminen ja niiden herättäminen potentiaalisissa asiakkaissa erityisesti sosiaalisessa mediassa. Toisaalta yrityksen koko henkilökunnan on sitouduttava markkinoimaan tuotetta kuin omaansa. Näin tuotteen tai palvelun myyminen on helpompaa. (Viitala & Jylhä 2010, 112, 113.) Markkinointi voidaan vielä jakaa yksilö-, mielikuva- suhde-, kanta-asiakas, elämys- sekä mobiili- ja internet- ja markkinointiin. Integroidussa markkinoinnissa on puolestaan kyse ihmisten, prosessien ja teknologian yhdistämisestä. (Viitala & Jylhä 2010, 114.)

Yksilömarkkinoinnissa kohdataan asiakkaat kasvoista kasvoihin one-to-one -periaatteella. Mielikuvamarkkinoinnin avulla koko yrityksen ulkoista ilmettä ja prosesseja yhtenäistetään. Kanta-asiakasmarkkinoinnissa on kyse pitkäaikaisesta asiakkuudesta ja uusien asiakkuuksien parantamisesta kanta-asiakastietokantaa hyödyntämällä. Elämysmarkkinointi sopii erityisesti palveluiden markkinoimiseen ja elämyshakuisten asiakkaiden etsimiseen. Mobiilimarkkinoiden hyödyntämisellä on Suomessa vielä paljon mahdollisuuksia ja ne sopivat hyvin myynnin työkaluksi käyttönopeutensa ansiosta. Viestien lähettämisessä on kuitenkin käytettävä harkintaa. Mobiilimarkkinoinnin etuina ovat yksilöllisyys ja riippumattomuus ajasta tai paikasta. Riitta Viitalan ja Eija Jylhän (2010, 115) mukaan Internet-markkinointia käytetään Suomessa enemmän kuin muissa maissa. Sähköinen kauppa on usein muun kaupankäynnin jatkeena oleva uusi jakelukanava. Internet-markkinoinnin avulla voidaan tavoittaa asiakkaita jopa globaalisti eli maailmanlaajuisesti. Riskinä on kuitenkin se, että asiakas ei näe tuotetta tai myyjää ennen tuotteen ostamista. (Viitala & Jylhä 2010, 114 - 116.)

Markkinointi on tällä hetkellä kaikista suurin kehityskohteeni. Ajattelen näin, että ensin on verkostoiduttava ja löydettävä sopivat toimipaikat, ennen kuin voin lähteä markkinoimaan tuotteitani kovin laajasti. Asiakkaat pettyisivät, jos ei olisi paikkaa, jossa toiminta toteutetaan. Markkinointikanavista tulen käyttämään sosiaalista mediaa, yrityksen kotisivuja ja one-to-one markkinointia eri tapahtumissa. Olen vahvimmillani kasvotusten tapahtuvassa asiakkaiden kohtaamisessa, josta minulla on paljon työkokemusta eri aloilla toimittuani.

## 7.5 People - henkilökunta

Tämä osio markkinoinnissa vastaa kysymykseen kuka ja kenelle. People tarkoittaa kaikkia niitä ihmisiä, jotka ovat suorasti tai epäsuorasti palvelun kuluttajia (Booms & Bitner 2015). Liiketoimintaosaamisen oppaassa Viitala ja Jylhä painottavat asiakaslähtöisyyttä. Kiinnostuksen lähteenä ei siis ole pelkkä tuote, vaan asiakkaan tarpeet. Tämä vaatii yrittäjältä ja yritykseltä sitoutumista sinnikkäästi etsimään toimintaa ohjaavien ajatusmallien jatkuvaa muuttamista. Asiakkaalla sinänsä on arvo - hän ei siis ole vain jokin kohde, jolle myydään jokin tuote tai palvelu. Asiakkaat tulevat sen palvelun tai tuotteen tarjoajan luo yhä uudestaan, jonka tuotteista tai palveluista he pitävät (Viitala & Jylhä 2013, 75.)

Yrittäjän on myös osattava löytää yrityksen tärkeimmät asiakkaat tai asiakasryhmät. Asiakaiden ikä, tulotaso, ammatti, perhetyyppi tai harrastukset saattavat määrätä sen, kenelle tuotetta tai palvelua ensisijaisesti kohdennetaan. On myös tiedettävä, millä perusteilla asiakkaat tekevät ostopäätöksensä ja miksi he ostaisivat heille tarjotun tuotteen tai palvelun. Yleisesti ottaen oletetaan, että asiakkaan täytyy saada tuotteesta jotain hyötyä tai lisäarvoa. Näitä asiakkaaksi tulemisen prosesseja yrittäjän on oltava valmis arvioimaan yhä uudelleen. (Meretniemi & Ylönen 2008, 27.)

Yrittäjän on myös mietittävä, tekeekö hän työtään yksin itsenäisenä liikkeenharjoittajana vai yhtiökumppanien kanssa. Yksin työskentelyssä etuna on oman vision toteuttamisen vapaus, kun taas yhdessä liikekumppanien kanssa toimiessa etuna on tehokkuus. Ryhmässä toimiminen kannattaa silloin, kun siitä saa lisäarvoa ja tarvitaan volyymia eli toiminnan kasvua. Yhtiökumppanit kannattaa kuitenkin valita huolella, sillä ystävän, puolison tai sukulaisen kanssa työskenneltäessä voi syntyä paljon ristiriitoja. Työtoveri voi näin ollen olla parempi vaihtoehto, eikä silloin tarvitse pelätä puolison tai ystävän menettämistä. Yrityskumppanin tulee keventää vastuuta, mutta samalla on pidettävä huoli siitä, että kummallakin on sama visio eli näkemys yrityksen tulevaisuudesta. Tätä pohdintaa kannattaa tehdä jo tuoteideaa pohtiessa. (Meretniemi & Ylönen 2008, 29, 100 - 101.)

Yrittäjän on myös pidettävä huolta itsestään ja jaksamisestaan eli työhyvinvoinnistaan. Yrittäjäkin tarvitsee vapaapäiviä ja lomia, liikuntaa, hyvää ruokaa ja sosiaalisten suhteiden ylläpitämistä. Erityisen tärkeänä näen edellä mainitut seikat yksin työtä tekevälle yrittäjälle, koska koko toiminnan vastuu on yleensä hänellä yksin. Loppuun palamisen eli burnoutin todennäköisyys on suurempi yksin kuin ryhmässä toimivalla yrittäjällä. Työhyvinvointi kuuluu myös yrittäjän alaisuudessaan toimiville työntekijöille, joiden tulee saada ystävällistä kohtelua ja mahdollisuuksia oppia uutta vaihtelevien työtehtävien kautta. (Meretniemi & Ylönen 2008, 112.)

Myös yksityisrittäjä tarvitsee verkostoja ja sidosryhmiä. Sidosryhmäverkosto voi muodostua asiakkaiden lisäksi henkilöstöstä, paikallisyhteisöistä, kansalaisjärjestöistä, alihankkijoista ja tavarantoimittajista, mediasta, julkisesta sektorista, sijoittajista ja omistajista. Kaikki sidosryhmänjäsenet odottavat jotenkin hyötyvänsä yrityksen toiminnasta joko rahallisesti tai syn-tyneiden suhteiden perusteella. Sidosryhmäsuhteet on helpompi pitää silloin, kun yrityksen toiminta on kannattavaa, koska kaikki saavat siitä jotain hyötyä tai yhteistyön mukanaan tuomaa mainetta. Kaikenlaiset muutokset sidosryhmissä tai yrityksessä vaikuttavat toisiinsa. Yrityksen on oltava eettisesti kestävä, luotettava ja asiansa osaava verkostonosa, joka tuottaa arvoa - pääomaa, tietoa ja materiaa. (Viitala & Jylhä 2010, 27 - 28.)

Sidosryhmiä minulla ei vielä ole. Niitä voisivat olla erilaiset kolmannen sektorin toimijat, seurakunnat ja kuntien sosiaalitoimistot. Olen huomannut, että verkostoitumiseen ja omaan hyvinvointiini minun kannattaa panostaa, koska toimin yksi. Toisaalta on hyvä, että itse voin säädellä työni määrää, kun kukaan ei ole siihen mitään lisäämässä. Työn hyvä suunnittelu ja aikatauluttaminen luovat hyvän ja laadukkaan vapaa-ajan. Minulle on jo muodostunut selkeä viikkorytmi, jossa viikonloppu on minun omaa aikaani ystävien ja sukulaisten parissa.

## 7.6 Physical evidence eli fyysinen ympäristö

Toimialan tilanteeseen markkinoilla kannattaa paneutua yritystä perustettaessa. Markkina-sanalla tarkoitetaan sekä fyysistä ympäristöä eli markkina-aluetta että kohdemarkkinoita (Viitala-Jylhä 2010, 111, 112). Kaikilla toimialoilla on mahdollista menestyä, mutta myös epäonnistua. Omaa uskottavuutta toimia yrittäjänä kannattaa myös arvioida. Alalla toimivien muiden yrittäjien toimintatavat ja vahvuudet samalla toiminta-alueella on hyvää aineetonta pääoma uudelle yrittäjälle. Itselle vieraalla paikkakunnalla toimiminen voi olla vaikeampaa, koska paikalliset asukkaat suosivat jo tutuksi tulleita yrityksiä. Kilpailukykyyn ja yrityksen imagoon kannattaa satsata, mutta hyvät asiakassuhteet ovat yhtä tärkeitä. Jos olemassa olevat yritykset eivät pysty tyydyttämään jonkin tietyn ihmisryhmän tarpeita, tilaa uusille yrityksille löytyy kyllä. Uuden yrittäjän kilpailuetuna saattaa olla halvempi hinta, parempi tuote, tehokkaampi myyntistrategia tai hyvä imago eli hyvä nimi markkinoilla. (Meretniemi & Ylönen 2008, 30 - 31.)

Yritykseni toiminta-alue on pääkaupunkiseutu, jonka tunnen varsin hyvin tällä hetkellä. Raja-jaan toiminnan lähinnä Helsingin, Vantaan ja Espoon keskuksiin, joihin asiakkaitten on helppo tulla. Toisaalta asiakkaiden kotiin mennessäni kulkuyhteydet saattavat toisinaan olla monimutkaisia ja vaatia usean liikennevälineen vaihtoa.

## 7.7 Process - palveluiden tuotantoprosessi

Asiakkaiden odotukset palveluihin, tuotevalikoimaan ja hintatasoon riippuvat siitä, minkä alan yritys on kyseessä. Yrittäjän on arvioitava, millainen toimintatapa sopii hänen tarjoamiinsa tuotteisiin tai palveluihin ja suunnitelluille markkinoille. (Meretniemi & Ylönen 2008, 28.)

Asiakassuhteiden hallintaa on kehitettävä jatkuvasti ja sen päämääränä tulee olla asiakassuhteen jatkuminen ja syveneminen. Asiakas pitää tuotetta arvokkaana ja ostaa sitä uudelleen. Asiakastyytyväisyyteen puolestaan liittyy myös tuotteen hinta, sillä asiakas saattaa vaihtaa tuotetta halvempaan, vaikka olisi ollut tyytyväinen edelliseen tuotteeseen. Asiakasuskollisuudesta puhutaan uusintaostojen yhteydessä. Asiakaan sitoutuminen kertoo puolestaan hänen mieltymyksistään tuotetta kohtaan. (Viitala & Jylhä 2010, 93.)

Toimintatapojaan valitessa yrittäjän on huomattava, että asiakkaita on monenlaisia tuotteen vaihtajista uskollisiin asiakkaisiin. Asiakkaaksi tuleminen prosessi on tehtävä asiakkaalle mahdollisimman helpoksi ja koko ajan asiakassuhteita kehittämällä. On myös huomattava, että toisten asiakkaiden mielipiteillä on vaikutusta. Asiakassuhteiden syvyytasot vaihtelevat kertaostosta useammin tuotetta ostaviin asiakkaisiin. Potentiaalisiin asiakkaisiin kannattaa panostaa, sillä he eivät vielä ole ostaneet kyseisen yrityksen tuotteita tai palveluita tai he eivät tiedä niitä vielä olevan. Markkinoinnin keinoilla voidaan vaikuttaa tähän erittäin voimakkaasti. Liiketoiminnan ytimeen on saatava riittävästi vakio- tai kanta-asiakkaita, joista voi tulla yritykselle vuorovaikutteisia ja yhteistyöhaluisia avainasiakkaita. (Viitala & Jylhä 2010, 94 - 95.)

Potentiaalisiin asiakkaisiin pyrin vaikuttamaan yrityksen imagon ja oheistuotteiden avulla. Jos tuotetta ostaessa saa jotain ylimääräistä, se voi tuoda lisää kanta-asiakkaita. Koska kyseessä on enemmän palvelu tuote, palvelun ajoissa maksaminen on myös yrittäjän etu. Tällöin erilaiset kannustimet voivat auttaa asiakkaita maksamaan lakut ajoissa.

## 7.8 Benchmarking

Koska tähän opinnäytetyöhön ei voi sisällyttää liiketoimintasuunnitelmaa sen laajuuden vuoksi, en keskity nyt niinkään palvelun hintaan vaan itse palvelun laatuun. Tässä apuna käytän benchmarkingia eli hyviltä esikuvilta oppimista ja oman tuotteen kehittämistä paremmaksi. Benchmarking on 1700-luvulta peräisin oleva englanninkielinen maanmittaustermi, joka tarkoittaa maastossa olevaa vertailukohtaa ”benchmark”. Koska sille ei ole keksitty suomenkielistä täysin hyvin selittävää vastaavaa sanaa, käytän yleisesti käytössä olevaa englanninkielistä sanaa. Benchmarkingia on käytetty muun muassa tuotantokustannusten vertailuun atk-alalla ja tuotteiden hinta-laatusuhteen vertailemiseen mainosalalla (Karlöf 2009, 12). Sitä voidaan

käyttää myös eri prosessien tunnistamiseen ja parantamiseen. Myös oman alan ulkopuolisilta toimijoilta voidaan oppia.

Bengt Karlöf (2009, 63) vie Benchmarking-termin vielä pidemmälle kirjoittaessaan käsitteestä ”Benchlearning” eli toisilta jatkuvasti oppimisesta, jonka tulisi olla refleksinomaista toimintaa ongelmia ratkaistaessa, koska niitä harvemmin pystyy yksin ratkaisemaan. Nykyinen monimuotoinen ja eriytynyt maailma suorastaan vaatii älykkyyden jakamista eri yksilöiden kesken. Halukkuus toisilta oppimiseen antaa mahdollisuuden ottaa käyttöön omaa ajattelua tai kokemusta korkeampi taso. Kaiken tiedon ja taidon luominen perustuu kokemukseen ja toisilta oppimisessa on kyse luovuuden ja kokemuksen mukanaan tuoma ongelmanratkaisukyky. Seuraavaksi kaksi hyvää esikuvaa, joilta voin oppia.

### 7.8.1 Guitar Trainer

Joni Kososen perustama yritys Guitar trainer nousi esiin Muusikoiden netistä etsiessäni laadukkaita kitaransoitonopettajia. Guitar Trainerin nettisivut ovat selkeät ja niistä on helppo löytää tietoa siitä, miten ja mitä Kosonen opettaa. Oppilaille on omat ilmoittautumissivut, joiden kautta on helppo ilmoittautua joko alkeis- tai taitavamman soittajan kursseille. Kososen yritys perustuu lähinnä yksityissoittotunteihin, mutta toisten kitaristien kanssa soittaminen mainitaan kyllä. Opetusfilosofiassaan Kosonen korostaa luovuuden merkitystä, mutta ei jätä pois kuitenkaan teoretiedon selkeätä soveltamista soittamiseen. Kososella on selkeästi ammattimuusikon lähestymistapa soittamisen opettamiseen ja vaikuttaa siltä, että hän myös osaa opettaa. Kososelta otan oppia muusikon taitojen jatkuvasta kehittämisestä, sillä niin yrittäjän täytyy tehdä, jotta voi antaa asiakkailleen eväitä soittamiseen. Opettamisessa täytyy tietää, mitä tekee. Toisaalta itselläni on sosionomin ja osallistavan musiikin näkökulma, jossa ei pusketa väkisin eteenpäin, vaan annetaan oppilaalle aikaa oppia omaan tahtiin. Samaa korostaa myös Kosonen toiminnassaan.

Guitar Trainerin sivuilta en löytänyt kuitenkaan hinnastoa, mikä on puute. Joka tapauksessa nettisivut ovat todella selkeät ja hyvät ja toivoisin, että saisin omalle firmalle tulevaisuudessa noin hienot sivut. Asiakkaiden kommentteja opetuksesta kannattaa lisätä nettisivuille, koska henkilökohtaiset kokemukset oppimisesta saattavat kiinnosta myös uusia asiakkaita. Näin asiakkaasta tulee tuotteen markkinoija ja suosittelija, kuten eräästä Kososen asiakkaasta, joka totesi Kososen opetuksen olevan kannustavaa, systemaattista ja opetusmetodeiltaan vaihtelevaa. (Guitar trainer 2015.)

### 7.8.2 Kitaransoiton yhteismusisointi musiikkioppilaitoksessa

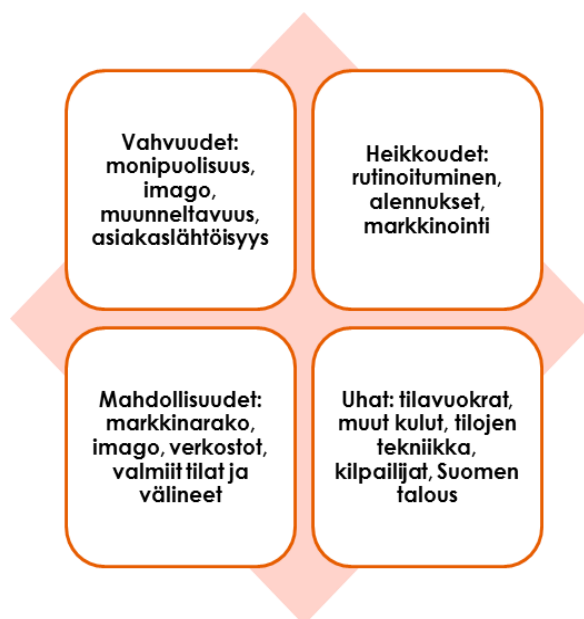
Kitaransoitonopettaja Markku Huttunen oli mukana MEOK:n eli Musiikin Erityispedagogiikan Osaamiskeskittymän hankkeessa, jossa hän järjesti kitaransoiton yhteismusisoinnin ryhmän eri-ikäisille 8-19-vuotiaille oppilaille. Huttunen suosittelee yhteismusisointia eri-ikäisille ja eri taitotasolla oleville kitaransoitto-oppilaille. Haasteeksi voivat muodostua sopivan soittomateriaalin löytäminen, ryhmässä toimiminen ja soittamiseen motivointi. Huttusen mielestä oppiminen ryhmässä on kannustavampaa kuin yksin puurtaminen, mutta se edellyttää ryhmässä hyväksytyksi tulemisen kokemusta. Huttunen korostaa, että yhteisen kokemuksen tarve on yhteismusisoinnin perusta. Jotta soitto kuulostaisi yhtenäiseltä, soittajien on tunnettava toisensa hyvin ryhmänjäsenenä ja soittokavereina. Opettajalla on tässä merkittävä rooli.

Haasteeksi saattaa muodostua erityisesti nuorempien oppilaiden motivaation ylläpitäminen soittamisen aikana. Niinpä hän on kokeillut piirtämistä, liikkumista ja äänitteiden kuuntelua nuorempien oppilaiden opettamisessa. ”Opettajan on maltettava antaa aikaa taidon kypsykselle”, toteaa Huttunen. Tulkitseen Huttusen kommentista, että opettaminen vaatii kärsivällisyyttä ja taitoa kannustaa oppilasta oppimaan omaan tahtiinsa. Huttuselta voin oppia opettamisen luovuudesta ja monimuotoisuudesta sekä asiakaslähtöisyydestä. Huttusella on enemmän kokemusta opettamisesta kuin itselläni. Kokeneemmilta voi aina oppia. (Huttunen 2012.)

## 8 SWOT-analyysi tuotteelle

SWOT-nimi muodostuu englannin kielen sanoista strengths (vahvuudet), weaknesses (heikkoudet), opportunities (mahdollisuudet) ja threats (uhat). SWOT-analyysi soveltuu yritysidean ja yrityksen jatkuvan toiminnan kehittämiseen. Vahvuudet ja uhat ovat sisäisiä tekijöitä, kun taas mahdollisuudet ja uhat ovat yrityksen ulkopuolella olevia tekijöitä. SWOT kuvataan usein nelikentän muodossa, jonne asiat on kirjattu kuhunkin kenttään sisäisten ja ulkoisten tekijöiden mukaan. Kirjattujen asioiden hyöty näkyy usein toimenpiteinä, joiden kautta uhkia ja heikkouksia muokataan mahdollisuuksiksi ja vahvuuksiksi. Esimerkiksi sisäisten vahvuuksien kautta ympäristön uhkia voidaan torjua tai ympäristön mahdollisuuksia voidaan hyödyntää. Toisaalta sisäisten heikkouksien tunnistaminen voi johtaa ulkoisilta uhilta suojautumiseen tai ulkoisten mahdollisuuksien mukanaan tuomaan kehittymiseen. (Viitala & Jylhä 2010, 59 - 60.)





Kuva 7: SWOT tuotteesta Kitaransoitolla hyvinvointia moniaistisesti

### 8.1 Vahvuudet (Strengths)

Oman tuotteen sisäisiä vahvuuksia ovat tuotteen monipuolisuus, hyvä imago, muunneltavuus eri ikäryhmille ja asiakaslähtöinen toimintatapa. SWOT-analyysia voidaan myös käyttää ympäristön sisäisten ja ulkoisten mahdollisuuksien ja uhkien tarkasteluun, jolloin sisäisenä vahvuutena olisi esimerkiksi yrityksen vahvuuksien käyttäminen uhkien vähentämiseen (Viitala & Jylhä 2010, 60). Pidän moniaistisen tuotteen vahvuutena sen muunneltavuutta eri asiakasryhmille ja eri-ikäisille asiakkaille parhaimpana vahvuutena. Tietysti myös oman kompetenssialan osaaminen on tällainen vahvuus. Osallistavan musiikin ja draaman tuntemus yhdistettynä sosiaalityön osaamiseen voi avata mahdollisuuksia erilaisten verkostojen kautta. Imagoa puolestaan voi kehittää, kun itse uskoo omaan tuotteeseensa ja seisoo sen takana.

### 8.2 Heikkoudet (Weaknesses)

Sisäisinä uhkina koen rutinoitumisen tuotteeseen, kun asiakasvirran kasvamisen myötä. Lisäksi liiallinen joustavuus antaa tuotealennuksia on puolestaan yrittäjänä kohtalokasta kannattavuuden takia. Siksi koen oikean hinnoittelun tärkeäksi. Myös markkinointitaitojen vähäisyys vaikuttaa suoraan asiakasmääriin. Ei riitä, että asiakas suosittelee toiselle asiakkaalle, vaan on löydettävä muitakin markkinointikanavia, kuten sosiaalinen media, omat internetsivut, erilaisilla messuilla oman toiminnan mainostaminen tai lehtijuttu omasta yrityksen paikallisvaikuttavuudesta paikallislehtiin.

### 8.3 Mahdollisuudet (Opportunities)

Markkinarako, hyvä imago verkostoissa sekä valmiit tilat ja välineet ovat ulkoisia mahdollisuuksia. Koen että, kun sisäinen imago on selvä, on helpompi myös markkinoida sitä eri verkostoissa. Jo olemassa olevien verkostojen hyödyntäminen kannattaa. Yksi tällainen verkostoitumismahdollisuus on tullut Jukeboksista, jossa olen vetänyt kitaratunteja huhtikuusta 2015 alkaen. Lisäksi eri seurakunnat ja yhdistykset voisivat kuulua verkostooni. Koska en aio ostaa tai vuokrata omia toimitiloja, jo valmiina olevien tilojen ja välineiden löytäminen on tulevalle yritykselleni elinehto.

### 8.4 Uhat (Threats)

Ulkoisia uhkia tuotteelleni ovat julkisten tilojen vuokraamisesta aiheutuvat kulut ja muut yritystäjyyteen liittyvät kulut silloin, kun tuloja kertyy odotettua vähemmän. Tiloissa käytettävissä oleva tekniikka - cd-soittimet, videotykit ja niin edelleen - saattavat olla heikosti toimivia tai käyttöohjeet ovat puutteellisia tai ne ovat muussa käytössä samaan aikaan. Erityisen tärkeää on huomata samalla alalla toimivien kilpailijoiden tuotekokonaisuuksien paremmuus. Muita ulkoisia uhkia ovat Suomen heikko taloudellinen tilanne. Mikäli työttömyys lisääntyy, pienituloisten kotitalouksien määrä lisääntyy. Jos kotitalouksilla menee suurin osa tuloista arjen perustarpeiden, kuten ruuan, vuokran ynnä muun vastaavaan kattamiseen, riittääkö heillä rahaa investoida harrastustoimintaan, jota oma yritykseni tarjoaa. Heikko talous saattaa painostaa laskemaan tuotteen hintaa liikaa alas, jolloin oman yrityksen selviytyminen on koetuksella. Silloin on saatava yhä enemmän asiakkaita, jotta yritys olisi taloudellisesti kannattava. On otettava huomioon liikeyritykseen menevät kulut sekä henkilökohtaiset kuluerät, kuten oman asunnon vuokra.

## 9 Pilotin kulku

Pilotti toteutettiin suunnitelman mukaisesti touko-kesäkuussa 2015 Jukeboksien tiloissa. Alkeisryhmäläiset toivoivat oppivansa lisää sointuja. Sovimme harjoiteltavaksi kappaleeksi Dington Autiotalon. Yhteydenpito alkeisryhmän asiakkaisiin tapahtui pääasiassa puhelimitse tekstiviestien avulla. Soiton opettamisen tavoitteet olivat soittamisen opettamisen yksinkertaisuus, toistojen sopiva määrä ja kiireettömän tunnelman luominen. Palautetta soittamisesta ja ohjaamisesta pyysin suullisesti ja piirtämisen kautta soittotunnin aikana.

Suunnittelin oppitunnit selkeästi samantapaisiksi, jotta moniaistisuus tulisi näkyviin. Oppitunnin alussa oli rento kaakaocappuccinohetki, jota seurasi toimintaan virittäytyminen sanomalehdistä leikattujen kuvien ja soitettavan kappaleen kera. Tämän jälkeen alkoi varsinainen soittamisen oppiminen ensin kitaroita virittäen ja sitten soitettavaa kappaletta komppilapun

avulla opetellen. Jokaisen oppitunnin lopussa oli aina suullinen loppupalaute, jossa oppitunnin osat käytiin läpi vielä erikseen. Suullisen palautteen kirjoitin ylös omaan oppimispäiväkirjaani. Alkeisryhmässä oli myös mukana asiakkaiden lapsia, joten otin heitä myös mukaan alussa virittäytymiseen ja loppupalautteeseen. Lapsilla oli omat eväät ja pelejä mukanaan.

Edistyneen soittajan pilottiryhmään ilmoittautui kaksi miestä, joista toinen jäi työmatkan vuoksi pois. Edistyneen soittajan tunneilla tarjosin myös kaakaocappuccinoa tunnin alussa. Harjoiteltavat kappaleet sovittiin sähköpostitse. Oppituntien rakenne oli samantapainen kuin alkeisryhmällä, mutta taitotaso huomioon ottaen annoin tilaa enemmän asiakkaan omalle oppimisprosessille ja improvisaatiolle oppitunnin aikana ja asiakkaan pyynnöstä. Koska asiakas oli analyyttinen ja pohdiskeleva, keräsin palautetta siinä yhteisen pohdiskelun lomassa oppimispäiväkirjaani.

Pilotin tutkimusmateriaali muodostuu asiakaspalautelomakkeesta, suullisesta palautteesta oppitunneilla, oppimispäiväkirjamerkinnoista ja soiton äänittämisestä.

## 9.1 Alkeisryhmän tunnit

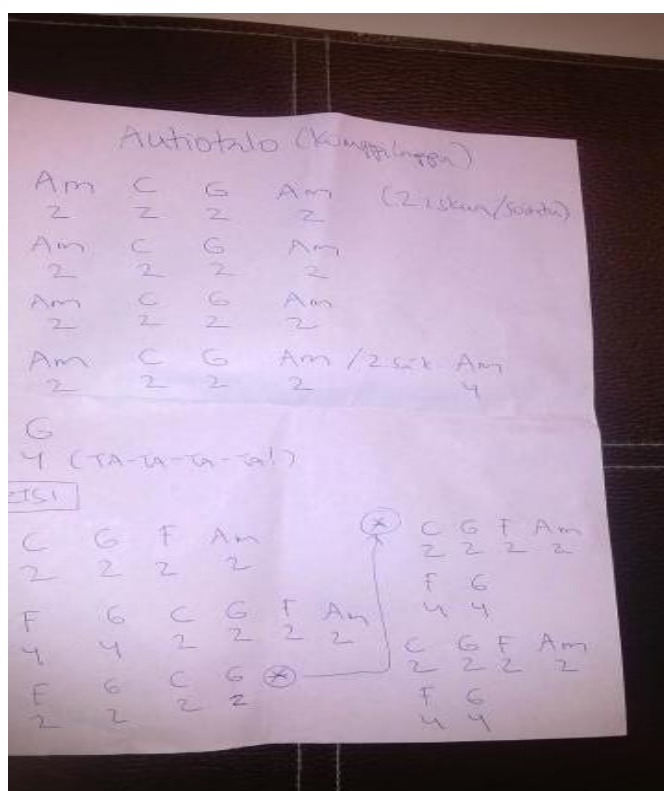
Alkeisryhmän ensimmäiselle tunnille Jukeboksin olohuoneeseen oli valittu asiakkaiden toivoma kappale eli Dingon Autiotalo, jonka soinnut ja sanat olin tulostanut Ultimate Guitar-sivustolta (Ultimate Guitar 2015 a.) Sanojen viereen olin piirtänyt kappaleen sointuja. Kompilappu kappaleesta sai lopullisen muotonsa toiselle kitaratunnille (kuva 8). Kuvien ja kaakaocappuccinojen äärellä oli rento tunnelma ja kerroin samalla oppitunnin kulun. Virittäytymisen jälkeen oli kitaroiden virittämisen vuoro. Säestin sitten kitaralla Autiotalon ja asiakkaat lauloivat mukana. Sointuja piti opettaa ensin ja tein sellaisen hidastetun systeemin, jossa soitettiin yksi sointu kerrallaan yhden neljään lasketun tahdin jälkeen. Jokaisen soitettavan tauon jälkeen oli tahdin tauko.

Koska kyseessä oli alkeisryhmä, kiinnitin myös huomiota soiton ergonomiaan eli istuma-asentoon, sormien asentoon ja kitaran asentoon soittamisen aikana. Esimerkiksi kehotin asiakkaita rentouttamaan sointuja ottavan käden olkapäätä, pyöristämään sointukäden sormia ja suoristamaan selkää ja luottamaan, että sormet löytävä oikeisiin kohtiin. Alkeita opettelevalle on taipumus katsoa enemmän sointukäden sormien pakkaa, jolloin soittaja kurkkii kitaran yli ja kitaran asento valahtaa horisontaaliseen eli vaakatasoon.

Tunnin lopulla keräsin asiakkailta palautetta piirtämisen avulla. Tehtävänantona oli piirtää tunnelmia tai ajatuksia kyseisestä tunnista, soiton ohjaamisesta tai muusta mieleen tulevasta. Piirustusvälineinä olivat A4-paperi ja öljyväriliidut. Soitin kitaraa taustalla improvisoiden sointuja piirtäjiä mukaillen. Piirtämisen loputtua kukin asiakas sai kertoa omasta piirroksestaan

palautetta. Ihan lopuksi tehtiin hierontajono, johon lapsetkin saivat osallistua. Hierontajonos-  
sa siveltiin, tehtiin sadepisaroita toisen selkään ja taputeltiin soittojännitykset pois.

Sovimme, että jatkamme saman kappaleen soittamista seuraavalla kerralla. Toisen tunnin  
suunnittelin samalla rakenteella eli ensin kahvit ja toimintaan virittäminen, toiseksi toiminta-  
osuus ja kolmanneksi toiminnan lopetus. Toinen oppitunti pidettiin Jukeboksen bänditilassa.  
Jatkoimme Dingon kappaleella, mutta toimintaan virittäytyminen oli nyt pahvilautasilla keho-  
rytmien soittamista kappaleen tahdissa. Tavoitteena oli yhteisen rytmin löytyminen ja roh-  
keus kokeilla myös omia ”muuveja” eli liikkeitä. Tämän jälkeen soitimme komppilapusta, jos-  
sa oli koko soitettava kappale merkitty soinnuin ja numeroin. Komppilapun alla oleva merkin-  
tä kertoo, montako kertaa kyseistä sointua soitetaan peräkkäin. Toistot ja soiton ergonomia  
olivat edelleen tärkeitä. Lopuksi tehtiin yläselän hierontaa, mutta hieronta tapahtui nyt pah-  
vilautasilla. Hierottava istui ja hieroja hieroi pahvilautasilla istujan yläselkää. Koska kyseessä  
oli pilotin viimeinen kerta, pyysin vielä asiakaspalautelomakkeen täyttämistä. Tarjosin vielä  
lisää kaakaocappuccinoa ja kerroin, miten aion asiakaspalautteita hyödyntää opinnäytetyös-  
säni.



Kuva 8: Komppilappu Autiotalo

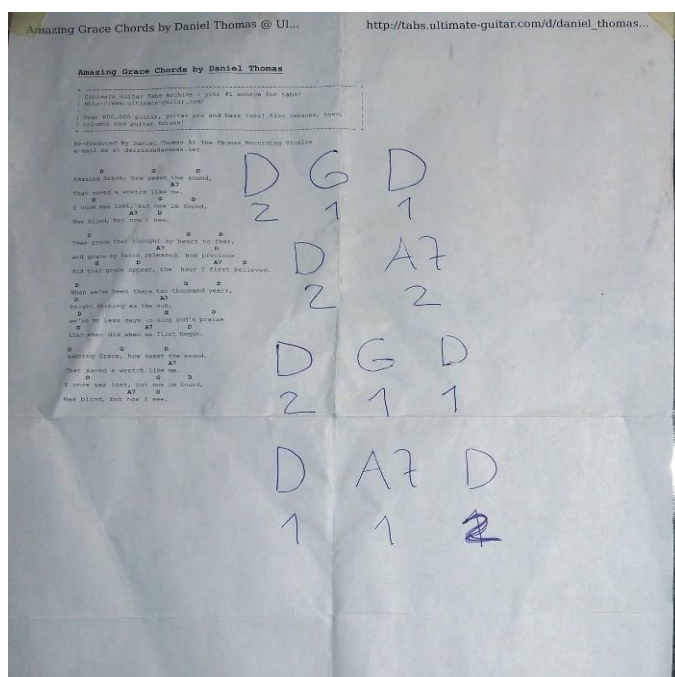
## 9.2 Edistyneen soittajan tunnit

Edistyneen soittajan ensimmäiselle oppitunnille oli asiakkaan pyynnöstä valittu hänelle mieluinen soittokappale eli Tommy Emmanuelin versio kappaleesta Amazing Grace, josta asiakas oli lähettänyt sähköpostitse Youtube-linkin. Kuuntelin nettiversion ensin itse, jotta tietäisin, mitä asiakas haluaisi oppia. Yhteismusisointi ja jammailuhenkisyys olivat asiakkaalle tärkeitä, joten ne säilytettiin keskeisinä tavoitteina, ei niinkään täydellisesti soitettavan version imitointia. Otin kappaleen sanat ja soinnut internetistä Ultimate Guitar -sivustolta ja kirjoitin kappaleen soinnut isommalla käsialalla sanojen viereen ottaen huomioon asiakkaan näkökyvyn haasteet (Ultimate Guitar 2015 b).

Oppitunnin alussa katselimme vielä Tommy Emmanuelin version asiakkaan kannettavalta tietokoneelta kaakaocappuccinon ja teen kera. Koska kyseessä oli instrumentaaliversio ja Tommy Emmanuel soitti sekä melodian että soinnut, ehdotin komppilapulla harjoittelua ensin. Tasatahtinen soittaminen tuntui asiakkaasta hankalalta, joten siitä kehkeytyi toiselle oppitunnille uudenlainen lähestymistapa. Asiakas halusi videoida oppitunnit kotitreenejä varten. Toisen oppitunnin perusrakenne oli sama kuin edellisellä kerralla. Soitimme yhdessä samaa kappaletta ja sain nauhoittaa yhteissoittoa sekä pienen pätkän keskustelua, josta syntyi arvokasta materiaalia tähän opinnäytetyöhön.

Kolmannella eli viimeisellä pilottioppitunnilla surffailimme internetissä ja asiakas esitteli sieltä omaa mielimusiikkiaan You Tube-sivustoilta. Oppitunnin rakenne oli kuitenkin sama kuin edellisillä kerroillakin, tosin asiakas halusi tällä kertaa juoda kaakaocappuccinon vasta tunnin loppupuolella. Oppitunnin tunnelmasta tuli rento ja hauska, mutta samalla analyttinen, koska annoin tilaa asiakkaan pohdinoille ja yhteiseen keskusteluun. Koska asiakas ei nähnyt lukea asiakaspalautelomaketta, haastattelin häntä lomakkeen avulla ja kirjasin asiakkaan vastaukset ylös hänen lomakkeelleen.

Valitettavasti kaakaocappuccino jäi asiakkaalta juomatta, kun seuraava kitara-asiakas koputeli bänditilan ovella. Itseäni se jäi harmittamaan ja tarjosin pilottiasiakkaalle cappuccinopussin kotiin vietäväksi. Kirjasin itselleni ylös, että oppituntien välille pitää jättää siirtymäaikaa niin, että edellinen asiakas ehtii rauhassa lähteä ennen seuraavan asiakkaan tuloa. Toisaalta joskus seuraava asiakas saattaa jostain syystä olla etuajassa, joten siihenkin voisin joutua varautua etukäteen. Haluan kuitenkin oppitunneillani pitää yllä kiireetöntä tunnelmaa. Ehkäpä tämä ongelma ratkeaa saadessani joskus aivan omat toimitilat. Silloin voin järjestää pienen kahvipöydän valmiiksi, josta seuraava asiakas voi jo ottaa kahvikupposensa odotellessaan omalle oppitunnille pääsyään.



Kuva 9: Komppilappu Amazing Grace

## 10 Pilotin tulosten esittely ja arviointi

Pilotin anti on ollut mielenkiintoista koettavaa ja luettavaa. Tutkimusmenetelmiä valitessani valitsin ne menetelmät, jotka sopivat toimintatutkimuksen kaltaiseen lähestymistapaan lähdekirjallisuudesta nousevien ohjeiden mukaisesti. Tärkein teos on ollut Jorma Kanasen kirja toimintatutkimuksesta kehittämistutkimuksen muotona. Yhtä tärkeäksi muodostui liiketalouden teoriapohja ja kummankin opinnäytetyötä ohjaavan lehtorin Anne Eskelisen ja Jukka Raution neuvot tuotteistamisen ja teorian keräämisen osalta. Keräsin havaintomateriaalia monipuolisesti, koska asiakasryhmien koko oli pieni. Jokainen puhuttu, kirjoitettu ja äänitetty tietolähde muodostaa kokonaisuuden ja on ollut mielenkiintoista koota tätä eri lähteistä koostettua informaatiota. Suurin kiitos kuuluu asiakkaileni, jotka halusivat osallistua pilottiin ja antaa palautetta itse tuotteesta ja ohjaamisestani avoimesti.

### 10.1 Asiakaspalaute

Jo tutkimuslupaa pyydettyäessä informoin asiakkaitani asiakaspalautelomakkeesta. Pilotin viimeisillä oppitunneilla 4.6.15 kaksi asiakasta kirjoitti lomakkeen itse ja kolmannen täytin minä asiakasta haastatellen asiakkaan pyynnöstä, koska lomakkeen teksti olisi ollut liian pienikoista lukea. Lomakkeet täytettiin nimettöminä anonymiteettia kunnioittaen kaakaokahvin nauttimisen lomassa. Lomakkeen kysymykset olivat sekä strukturoituja, että avoimia kysymyksiä (liite 2).

Ensimmäiseksi kysyttiin aikaisemman soittoharrastuksen kestoa. Kaksi asiakkaista vastasi soittaneensa noin kuukauden verran ja kolmas noin kolmen vuoden ajan. Näin pystyin hahmottamaan ja ymmärtämään alkeita opettelevien asiakkaiden ja jo pidemmälle soittaneen asiakkaan toiveita, joita kysyttiin seuraavaksi. Pilotin alussa kaksi asiakkaista halusi oppia soittamaan sointuja ja erilaisia rytmejä. Kohtaan ”Joitain muuta - mitä?” vastattiin kitaransoiton ergonomiaan ja soittokappaleiden sisältöön liittyviä toiveilla. Eräälle aloittelijaryhmään kuululle oli tärkeää saada tietää, miten kitaraa pidetään oikein ja miten ennalta ehkäistään lihasten kipeytyminen tai jännittyminen. Kolme vuotta kitaraa soittanut pohdiskeli laajempaa musiikin tajua ja rakennetta ja halusi oppia jotain jazz-tyylistä musiikkiin heittäytymistä, jossa mieli ja keho olisivat mukana. Myös soiton dynamiikka ja intensiteettivaihtelut kiinnostivat häntä.

Kysymykseen opettamisesta ja ohjaamisesta vastattiin, että rauhallinen opettamistahti edes auttoi oppimista ja oli mukavaa ja selkeätä. Asiakaslähtöisyys ja ohjaamisen joustavuus koettiin myös hyvänä eli erään vastaajan mielestä löysin ”joustavasti asiakkaan oman tavan edetä”. Saman vastaajan mielestä jokaisella oppilaalla on oma polku, joka on 360 astetta. Kysymykseen kahvihetkestä ennen tunnin alkua, osallistavista menetelmistä ja oppituntien rakenteesta vastattiin pääsääntöisesti positiivissävytteisesti. Kahvihetket koettiin sekä rauhoittavina että piristävinä.

Eräs vastaajista koki hyvänä oppitunnin rakenteen, jossa yksittäisistä soinnuista mentiin kohti kokonaisuutta eli koko kappaleen soittamista. Toinen vastaajista koki puolestaan, että kaikki pilottisoittotunnit olivat rakenteeltaan samanlaisia. Hyvänä koettiin, että oppilaan näkemys oli ja sai olla esillä. Samainen vastaaja totesi: ”Puhuminen, miettiminen ja analyysi on tärkeää ennen tekemistä.” Hän myös mietti, olisiko sittenkin ollut hyvä aloittaa ihan ensiksi sillä soitettavan kappaleen videolla. Komppilapun sanottiin olevan selkeä, ok sekä helposti ymmärrettävä ja mieleinen. Yksi vastaajista muisteli huhtikuun kitarakurssilla kokeiltua kuvionuottikappaletta ja hän muisteli sen helpottaneen näkemistä.

Muuta palautetta annettiin ohjaamisesta myös. Eräs asiakas koki saaneensa mukavia tunteja aurinkoiselta opettajalta. Toisen mielestä ohjaajan asenne ja toiminta olivat hyviä ja kolmas mietti, mitä kaikkea tähän tuotteeseen voisikaan lisätä. Myös soittotilaa oli kommentoitu, sillä yhden asiakkaan mielestä Jukeboksia äänieristetty ja rauhallinen bänditila oli parempi kuin avoin olohuone. Samainen asiakas ideoi, että tulevaisuudessa tuotteeseen kannattaisi liittää video tai muu taltiointi kotitreenejä varten.

Kysymykseen, mistä asiakkaat olivat valmiita maksamaan, vastaus oli ”kiireettömästä tunnelmasta ja kahvikupposesta oppitunnin alussa”. Lisäksi kaksi kolmesta halusi maksaa myös kita-

ransoiton tekniikan opettamisesta (soinnut ja soolot). Vain yksi vastasi maksavansa myös osallistavista menetelmistä ja erityisesti musiikin kuuntelusta. Muita osallistavia menetelmiä oli listattu valmiiksi kysymykseen ”tanssiminen musiikin tahtiin/musiikin kuuntelu/ musiikkimaa-laus/ kehorytmit”, mutta kaksi vastaajista ei laittanut ruksia siihen kohtaan.

Asiakkaat olivat valmiita maksamaan vaihtelevasti tuotteesta, jossa moniaistisuus ja oppilaan hyvinvointi otetaan kokonaisvaltaisesti huomioon opetuksessa. Kaksi asiakkaista oli valmiita maksamaan 15 - 30 euroa tunnista ja kolmas hyötyisi eniten kaksi tuntia kestävästä jokaviikkokoisista tunneista, joista voisi maksaa 150 - 200 euroa kuukaudessa varallisuuden mukaan. Yksi vastaajista kommentoi: ”pienemmällä summalla vähempi varaisilla olisi varaa tunneille”. Saman asiakkaan mielestä tunnit olivat niin kattavia, että niistä kannattaisi maksaa jopa 30 euroa tunnilta, jos hänellä olisi siihen varaa.

## 10.2 Soiton äänittäminen ja haastattelu

Äänitystä edeltävällä kerralla olimme pidempään soittaneen asiakkaan kanssa kokeilleet soittaa hänen valitsemaansa kappaletta ”Amazing grace” ensin 3/3 -jakoisella, tasatahtisella rytmillä komppilapun avulla, mutta asiakas ei kokenut sitä omakseen. Hän alkoi kysellä: ”Miten tän soittamisen sais enemmän kehoon...?”

soittaa kyseistä kappaletta hitaammassa tempossa, enemmän improvisoiden, jolloin sointujen vaihdolle jäi enemmän aikaa. Lisäksi asiakas koki näppäilytyylisen soittamisen enemmän omakseen, joten annoin hänen sitä tehdä samalla itse taustalla laulaen ja pehmeästi soittaen kitaraa jokaisen tahdin alkuun yhdellä soitettavalla iskulla. Koin tärkeäksi kuunnella sitä, mikä on asiakkaalle ominaisin tyyli oppia ja vahvistaa sitä ja siinä sivussa löytyi jotain uuttakin: asiakkaalle oivalluksia omasta soitostaan.

Päätin kokeilla soiton äänittämistä toisella pilottikerralla. Äänittämisessä käytettiin Laurea-ammattikorkeakoulun OLYMPUS -sanelukonetta ja pyysin asiakkaalta siihen vielä erikseen luvan. Tällä kertaa soitimme hitaammassa tempossa kuin ensimmäisellä pilottikerralla. Tavoitteena oli vahvistaa kuuloaistia, jotta soittamisen saisi enemmän kehoon. Asiakas koki näppäilytyylisen soittamisen enemmän omakseen, joten annoin hänen sitä tehdä samalla itse taustalla laulaen ja pehmeästi soittaen kitaraa jokaisen tahdin alkuun yhdellä soitettavalla iskulla. Koin tärkeäksi kuunnella sitä, mikä on asiakkaalle ominaisin tyyli oppia ja vahvistaa sitä ja siinä sivussa löytyi jotain uuttakin: asiakkaalle oivalluksia omasta soitostaan.

Äänitteen kesto oli noin kolmen minuuttia sisältäen Amazing Grace -kappaleen soittamisen yhdessä asiakkaan kanssa ja soittamisen palautekeskustelun. Soittamisen jälkeen nousseet asiat koin niin merkittäviksi opinnäytetyön aiheen kannalta, että päätin litteroida ja teemoit-



taa haastattelun. Haastattelusta nousseita teemoja olivat ohjaajan ja soitto-oppilaan tasaver-  
taisuus, asiakkaiden tunteiden kyseleminen, laulun rungon hahmottaminen, helppouden ja  
vaikeuden tuntu kitaraa soitettaessa, sointujen vaihtaminen ja asiakkaan oman tyylin löyty-  
minen.

Haastattelun teemoja syvensin vielä niin sanotulla 5-miksi-kysymyksen-tekniikan avulla, jonka  
löysin Jorma Kanasen kirjasta yhtenä tutkimusongelman määrittelymenetelmänä. Miksi kysy-  
mysten avulla mennään ajattelussa hieman pidemmälle ja aihe tarkentuu. (Kananen 2014,  
44). Viiden toisiaan seuraavan kysymyksen avulla pyrin pääsemään ongelman ytimeen. Kutakin  
haastattelun teemaa avasin itselleni miksi -kysymysten avulla. Esimerkiksi kysyin itseltäni,  
miksi kutsun asiakasta soittokaveriksi ja kysyin viisi toistaan seuraava kysymystä vastaten ku-  
hunkin viiteen kysymykseen. Seuraavaksi esimerkki viiden kysymyksen tekniikasta:

”Miksi kutsut asiakasta soittokaveriksi? Koska soittaminen on kummallekin kivempaa, kun  
emme ole opettaja-oppilas tai asiakas-työntekijä arvoasetelmassa. Miksi? Asiakkaan ei tarvitse  
jännittää minua, eikä minun tarvitse jännittää asiakasta. Miksi? Tasa-arvoinen kohtaaminen  
helpottaa oppimista. Miksi? Oppilas saa osakseen arvostusta. Miksi? Koska se on asiakassuh-  
teen luomisen kannalta elinehto.”

Asiakas koki pysyvänsä tällä soittokerralla paremmin mukana, koska koki laulamisen antavan  
rakennetta soitettavalle kappaleelle. Soittaminen tuntui hänen mielestään helpommalta, eikä  
kiireen tuntua esiintynyt. Koska asiakas koki näköaistin olevan hallitsevin aisti, hänelle oli  
tärkeää saada vilkaista komppilappua soittaessa, jotta hahmottaisi sointujen vaihtamisen pai-  
kan. Omasta soittotyylistään asiakas totesi, että se on jazz-tyylistä improvisointia, jossa ei  
sinänsä ole mitään rakennetta. Itse huomasin oman ja asiakkaan soittamisen välille syntyvän  
vuorovaikutusta. Annoin tietoisesti asiakkaan johtaa soittamista. Soittamisen tunnelma oli  
keskittynyt ja rauhallinen. Mielestäni tavoite vahvistaa kuuluaistia onnistui tällä kerralla hy-  
vin.

### 10.3 Suullinen ja kuvallinen palaute tunneilta

Suullista palautetta alkeisryhmän tunneilta kyselin jokaisen pilottitunnin aikana muun muassa  
niin sanotun ”peukkumittarin” avulla. Yksittäisten sointujen soittamisen jälkeen pyysin asiak-  
kaita nostamaan jommankumman käden peukalon merkiksi siitä, miten opittu soitto oli koet-  
tu asteikolla helposta vaikeaan. Pidempään soittaneen asiakkaan kanssa suullinen palaute tuli  
asiakkaalta itseltään luontevasti, koska hän piti ääneen pohtimista tärkeänä. Hänen kanssaan  
reflektoiminen oli jopa kollegiaalista, sillä koin oppivani myös häneltä tuotteistamisesta ja  
tuotteen sisällöistä. Aloin todella myös miettiä soittamisen kehollisuuden opettamista: miten

voin opettaa toiselle soiton kehollisuutta, kun se on muodostunut itselleni jo intuitiivisen selkeäksi, selkärangasta tulevaksi tavaksi soittaa ja elää soittaessa?

Kuvallista palautetta kerättiin alkeisryhmältä sekä aikakauslehdistä leikattujen valmiiden kuvien että piirtämisen avulla. Valmiita kuvia käytettiin soittotuntien alkuosassa keskustelun avaajana ja rennon oppimisilmapiirin muodostamiseen. Lehdistä valmiiksi leikatuista kuvista pystyi myös puhumaan itse soittamiseen liittyvistä odotuksista. Kuvat oli asteltu Jukeboksin kahdelle sohvapöydälle, josta asiakkaat saivat valita yhden kuvan, joka kuvasi kulunutta päivää, odotuksia tunnille tai muuta mieleen tulevaa. Myös minä ohjaajana jaoin omia päivän kuulumisiani esimerkinomaisesti, jotta kuvallisen menetelmän tarkoitus tulisi esille. Kuvia katseltiin kaakaocappuccinon kera ja kahvihetki koettiin rauhoittavana ja hyvä aloituksena tunnille (kuva 10).



Kuva 10: Valmiiden kuvien käyttäminen

Piirtämällä tehdyssä palautteessa käytettiin tuomiani piirustuspaperia ja öljyväriiliituja. Olisin mieluummin käyttänyt vesivärejä, mutta päädyin öljyväriiliituihin niiden käytännöllisyyden vuoksi. Vesiväreillä maalaaminen vaatii enemmän esivalmisteluja. Itse piirtämishetki sujui rauhallisesti ja pyrin improvisoidulla soittamisella vuorovaikutukseen piirtämistä mukaillen. Vaihtelin hitaasta temposta hieman reippaampaan ja soitin pääasiassa duurisointukulkuja. Piirtämisen jälkeen keskustelimme kuvista ja kirjasin asiakkaiden pohdintoja ylös.

Yhdelle asiakkaalle oli tärkeää soitossa kehittymisen ilo ja harjoittelua vaativien sointuvaihtokosten tunnistaminen. Kipinä soittamiseen syntyi tutun kappaleen myötä, jota piirustuksessa oli kuvattu piirtämällä roihuava nuotio. Toiselle asiakkaalle soitettava Dingon kappale oli ollut tärkeä jo nuoruudesta lähtien. Soiton ohjaamista keuhuttiin ja se näkyi piirustuksissa hymyilevinä kasvoina ja auringon kuvana. Ohjaajan sanottiin olevan iloinen, aurinkoinen ja kiltti. Toi-

sessä piirustuksessa oli kitara ja toinen asiakkaista koki, että ”se vaan piti piirtää siihen” (kuva 11).

Oppitunti pidettiin Jukeboksen olohuoneessa, jota kumpikin asiakas piti hyvänä soittopaikkana rentojen sohvien ja isojen, valoisine ikkunoiden ansiosta. Valmiit kuvat toimivat hyvin soittamiseen virittävinä ja piirtäminen tunnin loppupuolella kokosi soittotunnin ikään kuin yhteen annetun palautteen muodossa. Mielestäni asiakkaiden oli helppo sanottaa päivän kuulumisiaan ja antaa palautetta oppitunnista piirtämisen kautta.



Kuva 11: Asiakkaiden piirroksia

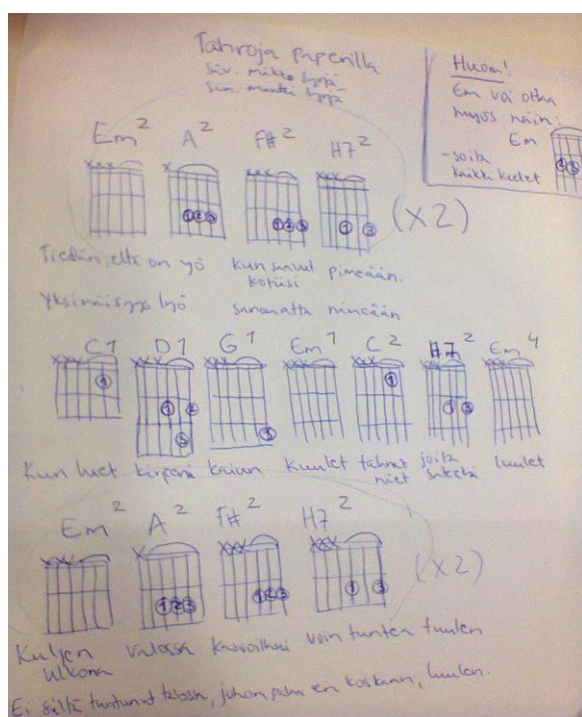
#### 10.4 Pilotin tulosten yhteenveto

Koen pilotin tulosten olleen kattavia tämän asiakasryhmän osalta. Kuten jo aiemmin olen maininnut, saadut tulokset koskevat vain tämän pilottiryhmän asiakkaita, eikä tuloksia voi yleistää isompaan joukkoon. Olen vakuuttunut siitä, että kuvan avulla voi kerätä palautetta ja kuva on voimaannuttava työväline. Aion käyttää sitä jatkossakin. Tosin tulevaisuudessa käytän myös vesivärejä, koska niillä saa aikaan erilaista jälkeä kuin öljyväriliiduilla. Voisin myös kokeilla sitä, että asiakkaat saavat halutessaan täydentää toistensa kuvia piirtämällä tai maalamalla kuviin lisäelementtejä, jos haluavat. Tällöin käytössä pitäisi olla riittävän isot maalaus- tai piirustuspaperit - A4-kokoinen paperi on siihen tarkoitukseen liian pienen kokoinen.

Soiton äänittämisestä saatu palaute oli myös tärkeää. Soitettavan kappaleen rakenteen hahmottaminen sekä kuulon että näön kautta oli asiakkaalle tärkeä. Sointujen vaihtaminen ja

soiton saaminen kehoon ovat soittamisen kinesteettisiä puolia. Toisaalta soittaminen koskettaa myös tunteita ja tunteet näkyvät kehossa. Voin tulkita soittamisen olleen asiakkaalle mieluista, koska hän sai soittaa omalla tyylillään ja pystyi siten eläytymään soittamiseensa. Asiakas myös sanoitti tunteensa kertomalla, että äänittämiskerralla soittaminen oli miellyttävämpää kuin ensimmäisellä oppitunnilla tasatahtisella tyylillä soittaminen.

Asiakaspalautelomake antoi tarpeeksi laajaa ja syvää tietoa tuotteistamisen kannalta ja pilotin onnistumisesta. Kuten Riitta Viitala ja Eila Jylhä toteavat, kuluttajat valitsevat tuotteen mielikuvien perustella (Viitala & Jylhä 2010, 119). Onnistuin ainakin toteuttamaan mielikuvaltaan kiinnostavan palvelutuotteen, koska asiakkaat olisivat olleet valmiita maksamaan siitä rahallisesti hyvän hinnan. Erityisesti mieltäni ilahdutti, että kaikki kolme asiakasta olivat valmiit maksamaan kahvikupposesta ja kiireettömästä tunnelmasta, joten kiireettömyyden toteutumisesta aion pitää kiinni. Komppilappuun oltiin myös tyytyväisiä, mutta sitä olen kehittänyt jo parempaan suuntaan asiakkaiden kanssa konsultoiden. Uudessa komppilapussa sointukuvat ja soitettavien sointujen määrä näkyvät sanojen yläpuolella. Näin sanoja ei tarvitse katsoa erikseen jostain muusta paperista ja asiakas voi soittaa ja laulaa yhtä aikaa (kuva 12).



Kuva 12: Uusi komppilappu

Jäin hieman miettimään yhden asiakkaan palautetta oppituntien rakenteesta, koska hän toteasi niin olevan joka kerta samanlaisia. Oliko se hyvä vai huono asia - sitä asiakas ei paljastanut. Olisi ollut myös mielenkiintoista tietää, mikä tekee soittotilasta kodikkaan. Entä voidaanko vähemmän viihtyisää tilaa jotenkin kompensoida hyvällä soiton ohjaamisella?

## 11 Pohdinta

Opinnäytetyön tavoitteiden osalta voin todeta, että sain tarpeeksi tietoa asiakkailta moniaistisen kitaransoiton opetuksen kehittämiseen. Pystyin soveltamaan osallistavan musiikin menetelmiä monipuolisesti erityisesti alkeisryhmän asiakkaiden kanssa, mutta olisin voinut rohkeammin kokeilla kehorytmejä edistyneen soittajan kanssa tasatahtisen rytmin hahmottamiseksi.

Pilotti sujui aikataulunsa puolesta hyvin ja asiakkaat olivat motivoituneita osallistumaan pilottiin. Käytetyistä menetelmistä kuvan ja kehorytmien soveltaminen sopi erityisen hyvin alkeisryhmälle ja oli asiakkaista kiinnostavaa. En kuitenkaan voi vetää suoraa johtopäätöstä siitä, että kyseiset menetelmät olisivat olleet sopivia ainoastaan naisille, koska en kokeillut niitä edistyneen soittajan kanssa, joka oli mies. Mutta näille alkeisryhmän asiakkaille ne näyttivät sopivan. Tässä erilaisten menetelmien soveltamisessa on oltava kuitenkin herkällä mielellä asiakkaita kuunnellen. Voin kuitenkin todeta ohjaajan taitojeni edistyneen pilotin aikana ja olen oppinut paremmin kuuntelemaan asiakasta ja hänen tarpeitaan.

Kysymykseen, miten moniaistisella oppimisella tuotetaan hyvinvointia, sain useampiakin vastauksia. Ensinnäkin hyvinvointia asiakkaille näytti tuotavan se, että he itse saivat valita soitettavat kappaleet. Soitettavat kappaleet herättivät tunteita ja muistoja. Kun asiakas sai valita lempikappaleen, syntyi sitoutumista soittamiseen ja merkittäviä tunnekokemuksia, kuten Heidi Ahonen totesi aiemmin. Tunnekokemusten merkittävyys näkyi erityisesti yhden asiakkaan antamassa kuvallisen ja suullisen palautteen kautta. Nuoruudesta tutun laulun soittaminen oli motivoivaa ja toi samalla esiin muistoja nuoruudesta. Musiikin harrastaminen toimii itsehoidon kanavana, hoitaa haavoja ja tuo samalla iloa, kuten Ahonen (1997, 310, 311) jo aiemmin totesi.

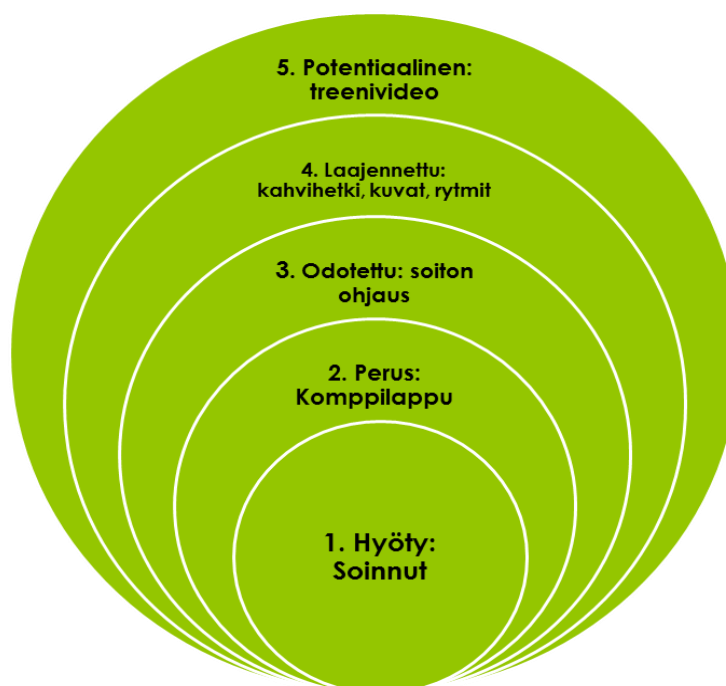
Toiseksi hyvinvointia tuotti ohjaajan ja asiakkaan väline kuunteleva vuorovaikutus. Näin asiakas koki olevansa arvokas, ei pelkästään tietolähteenä pilotissa, vaan ihmisenä. Ohjaamiseen liittyvä asiakaslähtöisyys tuottaa luovia keinoja soveltaa erilaisia moniaistisia oppimismenetelmiä, jotka itsessään tuottavat asiakkaalle hyvinvointia aktivoimalla aisteja. Maalaamisen kautta voidaan ilmaista tunteita tai ajatuksia joskus paremmin kuin sanoilla. Samalla maalaaminen stimuloi visuaalista oppimista. Kehorytmit ja pahvilautasilla selän hierominen stimuloivat kinesteettistä oppimista ja tuottavat fyysistä hyvänolon tunnetta. Mitä pidempään samojen asiakkaiden kanssa työskentelee, sitä paremmin ohjaaja oppii tuntemaan oppimisen kannalta heidän dominoivimmat aistinsa. Olen vakuuttunut siitä, että monen aistin kautta yhtä aikaa tapahtuva oppiminen tuo parempia oppimistuloksia, kuten Maarit Luojus (2011, 9) jo aiemmin totesi.

Kysymykseen, mistä tuotteen osasta asiakkaat pitivät, sain myös arvokasta tietoa. Asiakaspa-lautteen mukaan asiakkaat olivat valmiita maksamaan kiireettömästä tunnelmasta ja kahvista oppituntien alussa. Makuaistin huomioon ottaminen on myös osa moniaistisuutta. On hyvä, että oppituntien aikana saa hieman syödä tai juoda. Se on vieraanvaraista ja antaa asiakkaal-le aikaa orientoitua uuden oppimiseen. Vastaus ei käsittänyt pelkästään makuaistin huomioon ottamista, vaan oppimistilanteen tunnelmaa. Kiireettömyys ja nykyhetkeen pysähtyminen se-kä kuulluksi tuleminen muodostavat yhdessä hyvinvointia tuottavan kokonaisuuden. Ihmiset etsivät kokonaisvaltaista hyvinvointia, jossa heidät hyväksytään sellaisenaan - myös henkistä ja hengellistä hyvinvointia etsivinä.

Maslown tarvehierarkia antoi inspiraatiota tälle opinnäytetyölle ja olen vakuuttunut, että ih-misen tarvitsee saada toteuttaa itseään luovasti, kuten Maslow edellä totesi. (Maslow 1998, 11 - 13.) Liiketalouden tietämykseni on kasvanut ja lähdekirjallisuudesta olen saanut hyvää tietoa tuotteistamisen prosesseista, joista tärkeimpänä pidän liikeidean suunnittelua, asiakas-lähtöisyyttä ja tuotteen ydinhyödyn ymmärtämistä. (Viitala & Jylhä 2010, 119.) SWOT, 7 P ja Benchmarking eli toisilta oppiminen ovat jatkuvan oppimisen kannalta yritykselle tärkeitä markkinoinnin työkaluja.

Koen tuotteen viisitasoisuuden antavan laajemman kuvan tuotteistamisesta kuin kolmitasoi-nen tuote (kuva 13). Viisitasoinen tuotekuva menee markkinoinnin ytimeen kysyessään, mitä hyötyä asiakas saa tuotteestani, miten hyöty toteutuu käytännössä ja mitä muuta asiakas odottaa tuotteeseen kuuluvan. Sen lisäksi voin suunnitella oppitunnit siten, että laajennettu tuotteen osa muodostuu tuotteen imagoa määritteleväksi tekijäksi. Kun vielä kyselen asiak-kailta, mikä muu heitä kiinnostaisi tai mitä muuta tuotteeseen voisi vielä lisätä, teen potenti-aalisen tuotteen osan kuvausta. Ajattelen, että joustavuus asiakassuhteissa on kykyä ottaa vastaan asiakkaiden näkemyksiä tuotteen parantamiseksi. Asiakkaat ostavat tuotteen, joten heidän on myös tuotteesta saatava hyöty.

Oma yritykseni tulee keskittymään palveluiden tuottamiseen, jotka ovat aineettomia henkilö-kohtaisia ja samalla kestokulutuspalveluita. Keskiössä on asiakas ja hänen tarpeensa oppia soittamaan kitaraa. Näin ollen ydinhyötynä on asiakkaan esittämä tarve oppia soittaman soin-tuja, joita hän ei vielä osaa. Perustuotteena on luvussa 10 esitetty parannettu komppilappu sointukuvioineen, jonka avulla kitaransoiton alkeita opetteleva asiakas voi oppia soittamaan. Toisaalta sama komppilappu käy myös edistyneelle soittajalle. Odotettu tuote on soiton ope-tus ja sillä mitataan myös soitonopettajan taidot. Asiakkaat odottavat nimenomaan, että hei-tä opetetaan soittamaan.



Kuva 13: Kitaransoitolla hyvinvointia moniaistisesti

Laajennettua tuotetta edustavat oppitunnin alussa oleva kahvihetki sekä kuvien ja kehorytmien avulla soittamiseen virittäytyminen. Näin luodaan heti mukava ja rento ilmapiiri, jotta oppiminen olisi helpompaa. Kun kahvi- ja teeetki muodostuu oppitunnin kulkuun liittyväksi, siitä tulee odotettu tuotteenosa. Potentiaalisena tuotteena voisi muodostua kotiharjoittelun tueksi tehtävästä oppituntivideosta tai muusta vastaavasta, jolla saadaan uudetkin asiakkaat kiinnostumaan tuotteesta. Kun asiakasta arvostetaan luomalla rauhalliset puitteet uuden oppimiselle, luodaan myös hyvät mahdollisuudet saada kanta-asiakkaita, jotka ovat yrittäjätoiminnan kannattavuuden kannalta elinehto. Yritystoiminta on siis kannattavaa silloin, kun tuloja on enemmän kuin menoja (Meretniemi & Ylönen 2008, 70).

Mahdollinen muu tuotteessa voisi olla myös keskustelua asiakkaan elämän tilanteesta, ehkä osittain myös palveluneuvontaa asiakkaan tarpeiden mukaan. Tällöin soittotilassa tai sen läheisyydessä tulisi olla tietokone käytössä sähköisten lomakkeiden täyttämiseen tai minulla tulisi olla oma kannettava tietokone internetyhteydellä varustettuna. Lisäksi olen jo kehittänyt soittotuntien maksamiseen liitettävän kannustimen, jolloin soittotuntinsa ajoissa maksavat saavat valintansa mukaan joko Finnkinon elokuvalipun tai lahjakortilla yhden maksimissaan 10 euron hintaisen kauneudenhoitotuotteen. Tämä kannustin on vielä kokeiluvaiheessa ja vaatii oman tuotepaketini hinnoittelua niin, että kannustimesta aiheutuvat kulut tulevat katetuksi ja tuotteesta saa myös hieman voittoa.

Asiakkaan kokonaisvaltaisessa kohtaamisessa minun tulee ottaa huomioon asiakas kokonaisuutena sosiaalisten suhteet, kulttuuri, ikä ja sukupuoli huomioon ottaen. On erilaista ohjata soittotuntia miehille kuin naisille. Kulttuuri puolestaan saattaa määrittää sitä, miten onnistumisen ja epäonnistumisen tunteita käsitellään, kun asiakas ei opikaan niin nopeasti kuin toivoisi oppivansa. Toisaalta tämä tunne saatetaan kokea samanlaisena kaikissa kulttuureissa, mutta joissain kulttuureissa kasvonsa menettämisen pelko on suuri. Asiakkaalla saattaa olla opettajista tai ohjaajista ankara kuva fyysisen kurittamisen vuoksi ja siksi soittaminen voidaan kokea suorittamisena. Myös suomalaisilla, varsinkin vanhemmalla ikäpolvella, saattaa olla kokemuksia nöyryyttävistä musiikkitunneista. Siksi osallistavan musiikin menetelmillä voidaan tuoda soittamisen iloa ja kokeilemisen riemua.

Sosiaalityöntekijät ovat jo alkaneet jalkautua sinne, missä asiakkaat ovat. Heitä löytyy niin kirjastojen yhteydestä kuin ruokia ilmaiseksi jakavista seurakunnista ja kolmannelta sektorilta. Aion jatkaa tätä samaa jalkautumisen periaatetta menemällä asiakkaitteni luo koteihin tai julkisiin tiloihin. En ota omia toimitiloja, koska niistä tulee tarpeetonta kulua yritykselle. Tässä vaiheessa minulle sopii hyvin kulkeminen julkisilla kulkuneuvoilla, mutta haaveena on oman toimitilan vuokraaminen tai ostaminen varallisuuden karttumisen myötä.

Perustin toiminimen Gospel Lady syyskuussa 2015 ja minulla on jo selvillä yritykseni visio, missio, tavoitteet ja tuotekuvaukset. Yritykseni toiminta on suunnattu naisille ja tytöille. Tulen profiloitumaan kokonaisvaltaiseen ja kiireettömään asiakkaan kohtaamiseen ja annan tilaa myös asiakkaiden hengellisten tarpeiden esille tuomiseen, jota yhä enenevässä määrin ihmiset kaipaavat. Tämä on yksi keino myös erottautua musiikin opetuksen massasta. Tarjoan jotain, jota muilla ei ole ja siitä saattaa syntyä omanlaisensa menestystekijä.



## Lähteet

Ahava ja Vuorio 2014, 44 - 45. Viitattu 9.9.2015.

Pusa T. 2014. Kohtaamistaide. Käsikirja ohjaajalle. Laurea Julkaisut. Vantaa: Hansaprint.

Ahonen H.1997. Musiikki sanaton kieli. Kolmas korjattu painos. Helsinki: FinnLectura.

Aistien-menetelmä 2014. Viitattu 9.9.2015.

<https://www.laurea.fi/dokumentit/Documents/20.%20R%C3%A4ty%20et%20al%20Aistien-menetelma%20uusittu%20painos.pdf>

Booms & Bitner 1981. Viitattu 20.10.15

<http://www.toolshero.com/marketing/service-marketing-mix-7ps/>

Guitar Trainer 2015. Viitattu 9.7.2015.

<http://www.guitartrainer.fi/>

Huttunen, H. 2013. Kehorytmit soitinrytmien oppimisen tukena. Musiikkiliikuntaan pohjautuvan oppimateriaalipaketin toteutus neljäsluokkalaisilla. Pro gradu-tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Opettajan koulutuslaitos, Musiikinlaitos.

Huttunen 2012. Viitattu 9.7.2015.

[https://meok.savonia.fi/images/Artikkelit/huttunen\\_kitaraoppilaiden\\_yhteismusisointi.pdf](https://meok.savonia.fi/images/Artikkelit/huttunen_kitaraoppilaiden_yhteismusisointi.pdf)

Jukeboksi 2015. Viitattu 9.9.2015.

[http://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot\\_ja\\_palvelut/Entressen\\_kirjasto/Juttuja\\_kirjastosta/Jukeboksi\\_\\_Entressen\\_musamesta\(14944\)](http://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Entressen_kirjasto/Juttuja_kirjastosta/Jukeboksi__Entressen_musamesta(14944))

Juujärvi, S., Myyry, L, Pessa, K. 2011. Eettinen herkkyyden ammatillisessa toiminnassa. Helsinki: Tammi.

Kananen 2014.

Kananen, Jorma. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona. Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä. Jyväskylä ammattikorkeakoulun julkaisuja 185. Suomen yliopistopaino 2014.

Karlöf, B. 2009. Benchmarking - med lärande för att utveckla företag, organisationer och människor. Malmö: Liber AB.

Kitarat.info 2015. Viitattu 9.7.2015.

<http://www.kitarat.info/>

Kuula, A.1999. Toimintatutkimus. Kenttätöitä ja muutospyrkimyksiä. Tampere:Vastapaino.

Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2007. Markkinoinnin perusteet. Toinen painos. Tampere: Avaintulos Oy.

Luojus 2011. Viitattu 9.9.2014

<http://www.slideshare.net/MaaritLuojus/pyop-netti>

Maslow, A. 1998. Maslow on Management. New York: John Wiley & Sons, Inc.

Meretniemi, I & Ylönen, H. 2008. Yrityksen perustajan käsikirja. Otava.

Musiikkikoulu Demo 2015. Viitattu 8.9.2015.

<http://musiikkikouludemo.fi/ilmoittautuminen/hinnasto/>

Palvelujen tuotteistamisen käsikirja 2015 a. Viitattu 11.8.2015.

<http://palveluntuotteistaminen.fi/mita-tuotteistamisessa-tapahtuu>

Palvelujen tuotteistamisen käsikirja 2015 b. Viitattu 14.10.2015.

<http://palveluntuotteistaminen.fi/mita-tuotteistamisessa-tapahtuu/tuotteistamisen-pros-cons/>

Pusa, T. (toim.) 2014. Kohtaamistaide. Käsikirja ohjaajalle. Laurea Julkaisut. Vantaa: Hansa-print.

Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006. Viitattu 11.8.2015.

[http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3\\_1\\_2.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_1_2.html)

Saloniemi 2011, 13, 14. Viitattu 9.9.2015.

Pusa, T. (toim.) 204. Kohtaamistaide. Käsikirja ohjaajalle. Laurea Julkaisut. Vantaa: Hansa-print.

Sipilä, J. 2006. Osaajasta elämäntyyliyrittäjäksi. Helsinki: WSOY

Solatie, J. & Mäkeläinen, M. Ideasta innovaatioksi. 2009. Luovuus hyötykäyttöön. Hämeenlinna: Talentum.

Taatala, V. & Suomala, J. 2012. Innovaattorin työkirja. Helsinki: SanomaPro

Terveystieteiden tutkimuskeskus 2015. Viitattu 8.7.2015.

<https://www.thl.fi/documents/10531/103429/Teema%202010%2011.pdf>

Tuominen, S. & Koski, T.S. 2007. Kuinka ideat syntyvät? Luovan ajattelun käsikirja. Business-pokkarit. Helsinki: WSOY.

Tutkimustyön tietosuoja 2015. Viitattu 11.8.2015.

<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464169229/1194413516135/1194413603897.html>

Ultimate Guitar 2015 a. Viitattu 19.10.15.

[http://tabs.ultimate-guitar.com/d/dingo/autiotalo\\_crd.htm](http://tabs.ultimate-guitar.com/d/dingo/autiotalo_crd.htm)

Ultimate Guitar 2015 b. Viitattu 20.10.15

[http://tabs.ultimate-guitar.com/d/daniel\\_thomas/amazing\\_grace\\_crd.htm](http://tabs.ultimate-guitar.com/d/daniel_thomas/amazing_grace_crd.htm)

Viitala r., Jylhä, E. 2010. Liiketoimintaosaaminen. Menestyvän yritystoiminnan perusta. Helsinki: Edita.

Voutilainen 2014, 39, 41. Viitattu 9.9.2014.

<https://www.laurea.fi/dokumentit/Documents/22.%20Pusa%20toim%20Kohtaamistaide%20K%C3%A4sikirja%20ohjaajille.pdf>

## Kuvat

Kuva 1: Jukeboksen olohuone ja bänditila .....	9
Kuva 2: Maslow'n tarvehierarkia.....	14
Kuva 3: 4 P-malli .....	22
Kuva 4: 7P-malli.....	23
Kuva 5: Kolmikerroksinen tuote .....	24
Kuva 6: Viisikerroksinen tuote .....	25
Kuva 7: SWOT tuotteesta Kitaransoitolla hyvinvointia moniaistisesti .....	33
Kuva 8: Komppilappu Autiotalo.....	36
Kuva 9: Komppilappu Amazing Grace .....	38
Kuva 10: Valmiiden kuvien käyttäminen .....	42
Kuva 11: Asiakkaiden piirrokset .....	43
Kuva 12: Uusi komppilappu .....	44
Kuva 13: Kitaransoitolla hyvinvointia moniaistisesti.....	47

## Liitteet

Liite 1 Asiakaspalautelomake .....	53
Liite 2 Tutkimuslupalomake.....	55

Liite 1 Asiakaspalautelomake

**Asiakaspalautelomake ”Kitaransoitolla hyvinvointia moniaistisesti”**

Päivämäärä: \_\_\_\_\_

Ennen pilotin alkua olen soittanut kitaraa \_\_\_\_\_ vuotta/kuukautta

Toiveeni pilotin alussa olivat seuraavat. Kirjoita ruksi sopivan vaihtoehdon kohdalle:

Haluan oppia sointuja \_\_\_\_\_

Haluan oppia erilaisia rytmejä \_\_\_\_\_

Haluan oppia jotain muuta - mitä?

---

---

---

---

---

Opettaminen ja ohjaaminen oli...

---

---

---

Oppitunnin rakenne oli...

---

---

---

Mitä pidit komppilapusta ja kitaransoiton teknisestä opetuksesta? Entä osallistavista menetelmistä (kuva, kehorytmit, musiikin kuuntelu)? Entä oliko kahvihetki oppitunnin alussa tarpeellinen?

---

---

---

---

---

Muuta palautetta ohjaajalle. Parannusehdotuksia?

---

---

---

---

Mistä olisi valmis maksamaan ? Laita ruksi sopivien vaihtoehtojen kohdalle:

- 1) Olen valmis maksamaan kiireettömästä tunnelmasta ja kahvikupposesta tunnin alussa \_\_\_\_\_
- 2) Olen valmis maksamaan kitaransoiton tekniikan opettamisesta (soinnut/ soolot)\_\_\_\_\_
- 3) Olen valmis maksamaan kitaransoiton opetuksesta, jossa käytetään osallistavan musiikin menetelmiä (tanssiminen musiikin tahtiin/musiikin kuuntelu/musiikkimaalaus/kehorytmit)

Kuinka paljon maksaisit tuotepaketista, jossa moniaistisuus ja oppilaan hyvinvointi otetaan kokonaisvaltaisesti huomioon opetuksessa?

Laita ruksi itsellesi sopivan vaihtoehdon kohdalle:

10 euroa/tunti \_\_\_\_ 20 euroa/tunti \_\_\_\_ muu summa/tunti \_\_\_\_

Haluatko perustella valitsemaasi vaihtoehtoa tarkemmin?

---

---

---

---

---

---

**Kiitos vastauksistasi! Niistä on paljon hyötyä opinnäytetyöni tekemisen kannalta ja vastauksiasi analysoidaan hienotunteisesti ja arvostavasti ja anonymiteettiä kunnioittaen.**

Asta Kokkarinen LOPS12  
Laurea-ammattikorkeakoulu Tikkurila  
Ratatie 22  
01300 Vantaa  
asta.kokkarinen@laurea.fi

Liite 2 Tutkimuslupalomake

**SUOSTUMUS AINEISTON KERÄÄMISEEN OPINNÄYTETYÖTÄ VARTEN**

**Opinnäytetyön tekijä:** Asta Kokkarinen, luovien toimintojen sosionomiopiskelija, Laurea amk Tikkurila, asta.kokkarinen@laurea.fi

**Ohjaava opettaja:** Anne Eskelinen, musiikinopettaja, ane.eskelinen@laurea.fi

**Opinnäytetyön aihe:** Konsepti tuotteelle ryhmämuotoista kitaransoiton opetusta osallistavan musiikin menetelmillä

Opinnäytetyö on sosionomiopiskelijalle pakollinen laaja kirjallinen työ, jonka kautta kartoitetaan opiskelijan teoreettisen ja käytännön tiedon soveltamista. Asta Kokkarinen on opiskellut kolme ja puoli vuotta Laurea amk Tikkurilassa luovien toimintojen sosionomilinjalla syventävinä opintoinaan osallistavan musiikin ja draaman opintokokonaisuudesta kustakin 15 opintopistettä.

Opinnäytetyössään Kokkarinen soveltaa osallistavan musiikin tietämystään ja uutta oppimaansa liiketalouden opintojen avulla. Yrityksen perustaminen on sosionomeille myös mahdollista ja siksi Kokkarinen keskittyy tässä opinnäytetyössään tuotteistamisen prosesseihin ja oman musiikillisen ohjaamisen taitojen yhdistämiseen. Opinnäytetyöhön kuuluu usein toiminnallinen osuus. Tässä opinnäytetyössä toiminnallinen osuus muodostuu kitaratunneista, jotka Kokkarinen pitää Espoon keskuksessa sijaitsevassa Jukeboksissa, jossa kaksi pienryhmää kokoontuu 2 kertaa, kerran viikossa, alkeisryhmälle tunnin kerrallaan ja jatkoryhmälle 1,5 tuntia kerrallaan toukokuun 2015 viikoilla 21 ja 22 oppilaiden ja Jukeboksen henkilökunnan kanssa tarkemmin sovittuina aikoina.

**Suostun ryhmä/yksilöhaastatteluun ja haastattelun muistiinpanoja saa käyttää opinnäytetyössä anonymiteettiä kunnioittaen**

Kyllä: \_\_\_\_ Nimi: \_\_\_\_\_

**Suostun siihen, että kuvallisesti tuotettua palautetta saa kuvata ja kuvia saa käyttää opinnäytetyössä anonymiteettiä kunnioittaen**

Kyllä \_\_\_\_ Ei \_\_\_\_

**Minun kitaransoittoani saa äänittää kitaratuntien aikana ja sitä saa käyttää opinnäytetyömateriaalina anonymiteettiä kunnioittaen**

Kyllä\_\_\_\_ Ei \_\_\_\_\_

**Minua saa kuvata tai videoida kitaransoiton oppitunneilla ja kuvia/videota  
saa käyttää opinnäytetyössä anonymiteettiä kunnioittaen**

Kyllä\_\_\_\_ Ei\_\_\_\_

**Paikka:\_\_\_\_\_ Päivämäärä:\_\_\_\_.\_\_\_\_.\_\_\_\_\_**